Microlog Microfiche Collection
Resolution Chart

Copyright

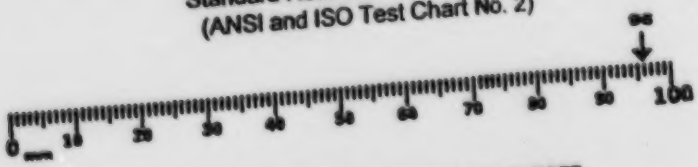
Copyright for the *contents* of this microfiche is held by the publisher of the original document. Please contact the original publisher for guidance in all copyright matters. Copyright in this *microfiche edition* is held by Micromedia Limited.

Quality of the Microfiche Reproduction

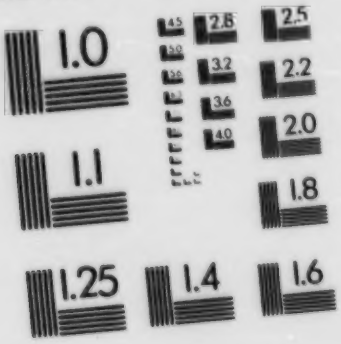
Micromedia Limited maintains the highest standards for micrographic reproduction. Attempts are made to obtain the best quality print version to microfilm. However, there are some printing styles, colours and graphic layout styles (including maps, graphs and tables) which do not reproduce well. Because of the value of the original document, Micromedia has filmed it recognizing that it may not be as easy to read as the original document.

Some pages have been filmed twice to improve the clarity of the reproduction. Consult both reproductions to ensure that all of the original text is read.

Microcopy Resolution Test Chart
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)



PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



MS109

24x

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

Collection MICROLOG sur Micromédia
Tableau de résolution

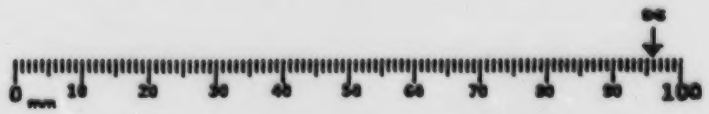
Droits d'auteurs

Les droits d'auteurs du conenu de cette microfiche sont détenus par l'éditeur du document original. Veuillez communiquer avec celui-ci pour obtenir des renseignements sur tout ce qui touche les droits d'auteurs. Les droits d'auteurs de cette édition sur microfiche sont détenus par Micromédia Limitée.

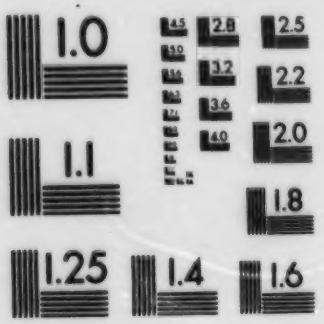
Qualité de reproduction sur microfiche

Micromédia Limitée maintient les normes de reproduction micrographique les plus élevées. Elle fait tout son possible pour obtenir la version sur papier à reproduire sur microfiche de la meilleure qualité possible. Cependant, certains styles d'imprimerie, de couleurs et de style de mise en page graphique (incluant des cartes, des grahiques et des tableaux) se reproduisent mal. En raison de la valeur du document original, Micromédia l'a reproduit tout en reconnaissant qu'il ne sera peut-être pas aussi lisable que le document original.

Tableau de résolution micrographique
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)



PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



MS109

24x

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

Canada Transportation Act (s.85.1)

Designation

85.1 (1) The Minister shall designate a temporary member to act as the Air Travel Complaints Commissioner for the purposes of this section.

Filing of complaints

(2) A person shall file in writing with the Air Travel Complaints Commissioner a complaint against a licensee in respect of its air service if the person made the complaint to the licensee and the complaint was not resolved to the person's satisfaction.

Review and mediation

(3) The Commissioner, or person authorized to act on the Commissioner's behalf, shall review and attempt to resolve every complaint filed under subsection (2) for which no other remedy exists and may, if appropriate, mediate or arrange for the mediation of a complaint filed under that subsection.

Production of documents

(4) On request by the Commissioner or a person authorized to act on the Commissioner's behalf, a person shall produce for examination by the Commissioner any document, record or thing that is in the possession or under the control of the person and is, in the opinion of the Commissioner, relevant to a complaint.

Report to Parties

(5) The Commissioner or a person authorized to act on the Commissioner's behalf shall provide to the parties a report that outlines their positions and any settlement that they reached.

Publicly available report

(6) The Commissioner shall, at least semi-annually, prepare a report to the Governor in Council through the Minister setting out the number and nature of complaints filed under subsection (2), including the names of the licensees against whom the complaints were made and describing the manner in which they were dealt with and any systemic problems observed. The Agency shall include the Commissioner's report in its annual report.

102-07116/

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

April 2002

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Report of the Air Travel Complaints Commissioner for the period from July 1, 2001 to December 31, 2001.

Yours sincerely,

Bruce Hood

Bruce Hood
Commissioner

Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

COMMISSIONER'S MESSAGE

An obvious fact as we emerge from the atrocity of September 11 is that life as we once knew it has changed. Some of those changes have occurred at a deeply personal level, in the way each one of us views our own life and our place within our families and our communities. Other adjustments are more evident in the way we go about our everyday routines. Nowhere is this more apparent than in the way we travel by air.

My third report on the state of air travel industry in Canada is coloured by events of the last six months that have dramatically affected the nature and the obligations of our country's air travel industry. It is also inspired by the thought that while some changes are wrenching, we have in our possession the innate ability to learn as we go along and be better for it.

As this report indicates, the learning curve for air carriers and their passengers alike has taken unpredictable twists and turns. At its core is our national airline, Air Canada, and the quixotic place it occupies among the people it serves.

Air Canada is a national icon, right up there with the venerable CBC, the railways, the Rockies and the six-team National Hockey League of old. Canadians feel and often act as if we own the carrier, even though we know better. Our proprietary feelings do not give us the right to place unreasonable demands upon it or to endlessly lecture it about its shortcomings. But it does explain why the very mention of its name can evoke strong emotions. One person who wrote to me, for example, was so upset about the poor service he had received that he accused the carrier of tarnishing this country's reputation and demanded that the word 'Canada' be removed from its name.

Air Canada is a private corporation and, like any big business, must worry about the bottom line and the happiness of its stockholders. This reality is sometimes jarring to Canadians, who claim 'It is *ours*'– a fluid silver thread that like the railroad before it links us to ourselves as Canadians, and more than that, carries us to and from the outside world.

My concern, of course, is focussed on the happiness of the flying public. From what I have heard and read during 18 months of gathering their complaints, many Canadians are not yet convinced that the carrier's priorities are in the right place. Two of every three complaints that I receive are about Air Canada and 45 per cent of those complaints relate to the quality of the carrier's service. Air Canada's president Robert Milton recently remarked that having "85 per cent of the market can be a curse." That may be all too true: as every captain knows, it is much tougher to turn around a huge ocean liner than it is to turn a smaller, more flexible craft. Still, that doesn't mean you keep your course when headed in the wrong direction.

Despite their frustration, many passengers understood the difficulties encountered by Air Canada during its integration of Canadian Airlines and some even had sympathy for the carrier. Even more Canadians are acutely aware of the complexities of operating a national air carrier in a post-September 11 world where security and safety must be placed above all else.

At the same time, people justifiably expect to be treated with civility and respect, regardless of the circumstance or the size of the operation. Quality customer service is an important cornerstone of business, whether it is a local convenience store or a top-floor corporation. Where I come from, the adage that you have to spend a nickel to get a dime means more than making money, it also means investing the time and effort needed to be the best at what you do.

Since the day the first complaint landed on my desk, there has been mounting evidence that the areas in which carriers fall short have to do with attitude, communication and consistency. The unique nature of the air travel business means that it is not enough to get a customer from one place to another. Carriers must instill and display a culture from top to bottom that is rooted in the equally important task of ensuring that at every stage of each journey, air travellers are comfortable in their surroundings as well as informed and confident about their circumstances.

Some carriers are clearly better at this than others. When it comes down to it, a carrier's reputation rests upon the actions of individuals.

In fact, Air Canada's regional airlines deserve an "A" for the quality of service they provide. So does WestJet, the plucky independent air carrier that has a reputation of dealing with its customers in a very respectful way. As well, Air Transat has improved its quality of service standards, with better training of its frontline people.

These carriers seem to know that often it's the smallest things that irk people the most and leave the longest lasting impression. People sometimes tell me that they won't fly Air Canada again, ever. When I ask them why, the answer can be as mundane as 'Well, they lost my luggage on a flight in 1981!" Indeed, Air Canada may well always be the favourite target of verbal pot shots. At the same time, I believe that better attention to detail will not only improve Air Canada's quality of service, it will also take the sting out of many of those shots.

But beware: an occasional seat sale or a public pledge to do better in the future does not guarantee a good name. To win the confidence and loyalty of its customers, a carrier must put its reputation on the line time and time again. This will prove to its customers that it values them as much as – or maybe even more than – passengers value it.

Bruce Hood

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002. Printed and bound in Canada.
ISBN 0-662-66398-5 Catalogue No. TW1-5/2001-3

This Report and other Canadian Transportation Agency publications
are available on the website **www.cta.gc.ca**

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner
and the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free 1 (888) 222-2592

Correspondence may be addressed to:
Air Travel Complaints Commissioner
Canadian Transportation Agency
15 Eddy Street
Hull, Québec K1A 0N9

TABLE OF CONTENTS

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner	**2**
Introduction	**4**
Summary of Findings	**6**
Recommendations	**11**
Findings	**14**
Number of Complaints	14
Complaint Received by Reporting Period	15
Complaints by Carrier	16
Complaint Issues - All Carriers	17
Complaint Issues - Air Canada	18
Quality of Service Issues	20
Complaints Closed	21
Satisfaction - Complaints to Carrier	22
Satisfaction - Complaints to ATCC	22
Merit - Complaints to Carrier	23
Merit - Complaints to ATCC	23
Other Findings	**24**
Complaint Issues - Other Canadian Air Carriers	24
Complaint Issues - Foreign Carriers	25
Flight Schedule Issues	26
Bagage Issues	27
Aeroplan Issues	28
Remedies	29
Complaints by Province or Territory	30
Complaints Received by Month	31
Complaints Closed by Month	32
Complaints - Total Activity	33
Master Chart	**35**

THE OFFICE OF THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

The primary role of the Air Travel Complaints Commissioner as set down in Section 85.1 of the *Canada Transportation Act* is to act as an impartial third party to settle disputes between consumers and air carriers that operate to, from and within Canada.

In this capacity, the Commissioner reviews and expedites the resolution of a wide range of air travel complaints that deal with both regulatory and non-regulatory issues. These complaints are compiled and analysed in reports that are submitted to Parliament on a twice-yearly basis. Reports include the number and nature of consumer complaints received by the Commissioner involving air travel, the manner in which the complaints were handled, and any systemic problems the Commissioner identifies within the air travel industry.

The Office of the Commissioner is a part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine as well as accessibility to these services by persons with disabilities. The Agency has the powers and rights of a superior court and can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations that govern such areas as pricing, tariffs, unruly passengers and reduced services.

In contrast, the Commissioner seeks to resolve a broad range of disputes in an informal, co-operative and non-confrontational manner. Consumer complaints arise from a variety of practices and procedures that may vary widely from carrier to carrier. The majority of complaints handled by the Commissioner during the first 18 months of his mandate involved quality of service issues as well as complaints about baggage handling and flight schedules.

Complaints that deal in whole or in part with issues that are the responsibility of other government departments or agencies, such as safety, transportation policy or anti-competitive behaviour, are forwarded to the relevant authorities. In cases of complaints with overlapping issues, the Commissioner deals with the parts of a complaint that pertain to his mandate and passes the remaining issues to the appropriate authority.

The complaint handling process is structured by the Commissioner's office to ensure that air carriers have ample opportunity to resolve as many disputes as possible without direct intervention by the Commissioner.

Most large or medium-sized carriers employ customer service representatives to handle complaints from passengers using the carrier's service. Accordingly, the Commissioner recommends that a dissatisfied consumer first contact the air carrier with a written complaint. If a consumer sends a complaint directly to the Commissioner, the complaint is forwarded to the carrier. The Commissioner only investigates complaints that are not settled satisfactorily by the carrier or if the carrier fails to respond to the complainant.

Complainants who have contacted the carrier first and are still not satisfied with the result are asked to submit a formal written complaint to the Commissioner by regular mail or fax, or by completing a complaint form on the Agency's website. The Commissioner's office will then investigate the complaint to gather and verify the facts needed to achieve a satisfactory resolution to the problem.

The Commissioner's office is supported by staff from the Agency's Complaint Investigations Division. The Commissioner may seek assistance from other Agency-based personnel for guidance on specific issues such as tariffs and pricing matters or for legal advice.

To achieve the broadest reach of the air travel spectrum, the Commissioner's office employs a number of communications and information-sharing initiatives to serve and inform as well as to respond to the public and the air travel industry.

Among the initiatives:

- A toll-free call centre (1-888-222-2592) is staffed by bilingual agents who respond to more than 17,400 consumers telephoned the call centre between July 5, 2000 and December 31, 2001.

- An Air Travel Complaints website (www.cta.gc.ca) provides access to information about the Commissioner's office and the Agency; the complaint handling process; helpful publications and links; and the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various carriers. Consumers with Internet access can either file a complaint online or download a complaint form to mail or fax to the Commissioner. Between July 5, 2000 and December 31, 2001, approximately 40 per cent of complaints were filed electronically.

- The Commissioner gives media interviews on a regular basis and accepts public speaking engagements across Canada and in Europe, such as an Airline Consumer Forum conference in Geneva, Switzerland in November 2001, followed by a public forum in Whitehorse, Yukon.

INTRODUCTION

Three reports compiled during the first 18 months of the Air Travel Complaints Commissioner's mandate coincide with three distinct periods that have indelibly shaped the air travel industry in Canada.

During the first reporting period from July 5, 2000 to December 31, 2000, complaints from consumers centred on disputes that arose during the rocky transitional period that followed the purchase by Air Canada of its national rival, Canadian Airlines, a transaction completed by December 2000.

The second report, which covered a period between January 1, 2001 and June 30, 2001, chronicled complaints that emerged during the growth of niche competitors and the subsequent restructuring of an industry that struggled with an economic downturn that destabilized discount and business-class markets alike.

Unparalleled in the history of air travel, however, were the events that marked the third reporting period—the use by terrorist hijackers of U.S. commercial aircraft to crash into New York's World Trade Centre and the Pentagon in Washington, as well as a foiled attempt in Pennsylvania. Indeed, the tragedy of September 11, 2001 will likely reverberate throughout all levels of society for years to come.

The terrorist attacks and their aftermath precipitated the need for an industry-wide overhaul and bolstering of security procedures at airports and aboard airplanes in Canada and around the world. Abruptly, carriers and passengers alike were forced to come to grips with the ramifications of a new environment in which common sense, logic and consistency were often at odds with the imperative of safeguarding the well being of all.

At the same time, amid already diminished volumes of air travelers, industry experts estimated that airlines worldwide removed a further 10 per cent of total capacity from the market, resulting directly or indirectly in global job losses for at least 200,000 people in travel and 1 million people in tourism.

In Canada, where an estimated 59 million passengers travel in and from the country each year, Air Canada immediately reduced its own capacity by 20 per cent, grounding 84 aircraft and suspending underused flights to several Eureopean destinations. The actions of Canada's only national air carrier, which has as much as 85 per cent of the country's air travel market, had a significant impact on flight options available to Canadian consumers.

Although the plummet in demand for air travel following September 11 had largely reversed by December 2001, air travel options for Canadians narrowed even further when Canada 3000 Inc., filed for bankruptcy in November 2001, taking more low-fare flights out of the market and leaving more than 50,000 passengers stranded. Less than one year earlier, Canada 3000 had purchased Royal Aviation as well as CanJet to become the country's second-largest airline, with a fleet of 41 planes.

Only 10 days before the collapse of Canada 3000, Air Canada launched its new discount division, Tango, which offered competitively reduced fares on several of the same routes. The day after Canada 3000's demise, the Federal Competition Bureau announced that it had been about to rule that Tango was created and operated to eliminate a competitor and was prepared to order Air Canada to cease and desist from its anti-competitive behaviour.

The charter holiday market also suffered during this period despite the increase in flights offered by other carriers such as Air Transat and Skyservice. Hindered by a slumping economy and the events of September 11, travel brokers were forced to drop the prices of packaged vacations at the same time as airlines were eliminating flight routes.

By the end of the reporting period, however, the fragile state of the air industry in Canada appeared to be bouncing back. WestJet Airlines Ltd., by now the country's second largest scheduled carrier, reported a 54.7 per cent increase in passenger traffic in December as well as a growth in capacity that made it one-fifth the size of Air Canada's mainline domestic operations.

There were also stirrings of rebirth among familiar competitors. A group of investors led by the former president of Canada 3000 announced plans in December to launch a small airline with an initial fleet of 10 planes, focusing on popular domestic routes in summer and adding more southern routes in winter. At the same time, there were reports of a resurrection of a revamped version of Royal Aviation.

In fact, there is every indication as the Commissioner enters the fourth reporting period that a newly rekindled competitive spirit is set to alter Canada's unpredictable air travel industry once again.

SUMMARY OF FINDINGS

The success of any business depends as much on the way it treats customers as it does on the quality of its product or service. In the air travel industry, an air carrier's service is clearly defined: namely, to provide a customer safe passage from one specific geographical location to another. Complicating that simple transaction, however, is a progressive series of steps that may bring a passenger into contact with a carrier at ten different stages during a typical journey by air.

By one industry approximation, those stages involve more than 400 individual activities which may affect a passenger on the way to a final destination—from the initial contact with a reservations agent; to airport check-in and security procedures; to the flight itself and finally, to the arrival at the luggage carousel and out the airport door. At each step, a passenger is likely to encounter an air carrier's service that is adequate, superlative or unacceptable. In most cases, adequate service is expected and rarely rates a comment. Occasionally, a superlative effort warrants a well-deserved compliment. With few exceptions, unacceptable behaviour is grounds for complaint.

The task of the Air Travel Complaints Commissioner is to expedite the resolution of complaints that consumers lodge against carriers operating to, from and within Canada when disputes over the service provided by a carrier during any part of the journey cannot be settled. The Commissioner has another, perhaps larger, responsibility—to gather data from those complaints and attempt to turn what is unacceptable to some into a better air travel industry for all.

During an 18-month period, from July 5, 2000 to December 31, 2001, the Commissioner received a total of 3,912 complaints from consumers involving more than 80 carriers. Within those complaints were 9,778 separate issues, the overwhelming majority of them involving complaints about the quality of service provided by carriers, their flight schedules and the way they handle baggage.

Air Canada and its regional affiliates, the single largest carrier in Canada with more than 80 per cent of the market share, understandably garnered the largest number of complaints. Since July 5, 2000, the Commissioner received 2,597 complaints that involved Air Canada, or 65 per cent of the total for all carriers. The complaints contained 6,704 separate issues, or 69 per cent of the total number of issues.

Three sets of statistics reveal the success of the Commissioner's office in the performance of its mandate. Before the creation of the Commissioner's office on July 5, 2000, no formal system of handling complaints of this nature existed. Complaints are often as complex as the efforts required to resolve them. By the end of the third period, however, the Commissioner's office had successfully closed 2,889 complaints or 74 per cent of the total received. The vast majority of those complaints were judged by the Commissioner to be merited. Reasonable settlements were reached in an average of three out of four complaints investigated by the Commissioner's office.

While each of the three reporting periods has distinct characteristics, the third and most recent period between June 30, 2001 and December 31, 2001 was in many ways a watermark for the Office of the Commissioner.

Highlights of the third reporting period include:

- **A total of 1,167 written complaints from consumers involving some 50 carriers, 680 of them against Air Canada and/or Air Canada's regional affiliates;**

- **A total of 1,806 separate issues within those letters of complaint, 59 per cent of which involved Air Canada and/or Air Canada's regional affiliates;**

- **A finding that complaint issues for the third successive period were dominated by complaints about the quality of service, including lack of communication by the carrier, a negative attitude on the part of carrier personnel and the handling of complaints; and**

- **Findings that the second and third top issues of complaint continue to be flight delays and cancellations and delayed or lost luggage.**

In terms of analysis, the third period not only adds to the wealth of data collected over an 18-month period but also sharpens the picture of Canadian consumer concerns about the quality of service of this country's air industry. For the first time, the Commissioner was also able to draw upon a comparative set of findings that covered identical periods, between July and December, in two successive years. This kind of statistical depth offers a valuable tool in a balanced analysis of an industry marked by repetitive seasonal fluctuations.

The complex world of the air travel industry however cannot be captured by statistics alone. Like all businesses, air carriers are buffeted by economic downturns and rising costs. Yet few other service industries are capable of provoking such an immediate, and often visceral, reaction from its customers, especially when things go wrong.

Certainly the sobering impact of the September 11, 2001 terrorist attacks in the United States has affected almost every aspect of air travel in Canada and around the world. An obvious temptation is to assess the effect of those events on the number of complaints received by the Commissioner during the third reporting period, which straddled the immediate aftermath of the attacks as well as the collapse of Canada 3000 in November 2001.

A reluctance on the part of many to fly in the months that followed the incident combined with the reduced number of flights available to travellers led to a dramatic drop of passenger volume in Canada and around the world.

Although, the number of complaints filed by consumers during the third period is consistent with previous reports, there does appear to be a leveling off in the volume of complaints being received. What that suggests remains a matter of speculation. Are air travellers more tolerant of shortcomings that once drove them to write letters of complaint? Probably. Do passengers feel it is futile to complain because of the return of Air Canada's near-monopoly grip on the country's market? Perhaps. Or, have carriers improved the quality of their services? While the answer in the case of many carriers is likely yes, the answer for others is likely not.

Systemic Problems:

Under the terms of his mandate, the Commissioner is asked by Parliament to report on "any systemic problems observed' in the course of compiling and analysing air travel complaints. The objective is to identify practices or incidents of repeated behaviour within the air travel system that are unacceptable, unwarranted or inconsistent. Obviously many practices may be necessary irritants or simply beyond human control, whether they are set out in a carrier's tariff or serendipitously dictated by the unpredictability of Nature. Flight delays, for example, are an operational reality, especially in the normally harsh Canadian winters. A systemic problem arises, however, when a carrier routinely refuses or neglects to communicate pertinent information to passengers about the reasons behind and the estimated length of the delay, in a prompt and courteous way. Many systemic problems can be remedied with a good dose of common sense; other problems may be so deeply embedded that sweeping changes are required across an entire corporate structure.

Based on complaints received from July 5, 2000 to December 31, 2001, the Commissioner has identified three systemic problems that need to be addressed by all carriers in general and by Air Canada in particular:

Attitude

The palpable anger that poured from consumer complaints in the confusion that followed Air Canada's purchase of Canadian Airlines International has, for the most part, abated. Still, a strong undercurrent of frustration exists among a large number of passengers who continue to cite negative attitudes as one of the primary reasons for their complaints. Increasingly, passengers appear to recognize that they have every right to expect quality service from air carriers—no matter what they paid for their ticket or how long their flight—and that they should complain if they don't get it. A group of more than 20 Montreal and Toronto frequent flyers, for one, has peppered Air Canada since 2000 with letters detailing their collective complaints and recommendations on how to improve the carrier's service. The group prepared a list of the most frequently voiced complaints, which included "hostile, rude, indifferent, unpleasant attitudes" as well as "disdainful treatment of passengers with low fare tickets" and an inflexible "not my problem—go see someone else" approach. Air Canada has taken steps to improve their customer relations since the establishment of the Commissioner's office, including the development of a Customer Service Plan. The challenge for Air Canada in particular will be to put some muscle behind what has been referred to by some as a mere, and not very impressive, public relations campaign.

In comparative terms, Air Canada's handling of complaints is steadily improving. During the worst days of the operational integration of Canadian Airlines, a response from Air Canada to a complaint was often a two-line generic letter that was impersonal, defensive or coldly dismissive. Recognizing that an antagonistic tone only exacerbated the problem, Air Canada has since adopted a more personal and conciliatory approach.

Communication

Unquestionably the single biggest issue of complaint in any category—and probably one of the easiest problems to solve—is the lack of communication from carrier to passenger, particularly in stressful circumstances such as flight delays and cancellations or misplaced baggage. Most people are reasonable, if they know what is going on and are given the information they need in a speedy and helpful way. The baggage fiasco at Pearson International Airport on December 19, 2001 is an illustration of how an unacceptable situation might have been turned into an understandable inconvenience—had Air Canada's lines of communication been open. According to media reports, hundreds of passengers were reportedly

forced to comb through baggage strewn in tossed heaps in the arrival area while out-going vacationers left without any luggage at all. There were several reasons for the logjam, among them Air Canada cutbacks in baggage handling staff, an unprecedented volume of checked baggage and the traditional holiday travel crunch. However, as irate passengers later noted, no one from Air Canada was on site to restore order, to explain the situation or even to help out.

While incidents of this magnitude are mercifully infrequent, they underline a fundamental breakdown of what should start as a common courtesy and end in sound business practice. Consumers should know in advance what they can anticipate from a carrier—and what a carrier expects of them. This kind of information is especially crucial at different stages of a passenger's trip. When making a reservation, passengers should be told either verbally or electronically exactly what they need to do in advance of a flight, including the time they should allot to check in and what they are or are not permitted to take on board. Within seconds of their arrival at the airport, passengers should know where to go and how to get there. The areas designated for check-in, security and boarding should have clearly visible instructions about procedures. During a flight, passengers should have access to information about the services available on board. Arrival areas should provide instant information, such as where to go for connecting flights and luggage retrieval. And finally, carriers should staff baggage areas or have prominently displayed instructions about how and who to contact about missing luggage.

Quality service springs from a culture of excellence that must permeate every level of a business, especially one that has direct contact with its customers. In successive reports, the Commissioner has strongly urged carriers to treat the issue of communication with the highest priority and actively seek ways to better inform passengers. Specifically, the Commissioner has recommended that carriers provide comment cards at check-in counters and on board flights for consumer feedback and that they prominently display customer service plans and other relevant information. It is not enough to make promises—the proof is in the doing, and doing what it takes with consistency.

Consistency

There is a critical need for air carriers to inject some order and consistency at every level of their service, particularly in the new environment in which carriers and passengers alike must now operate. By establishing a benchmark of basic service standards in several key areas, airlines will enable their customers to better understand their rights as paying customers as well as their responsibilities as passengers. Applying these standards in a consistent and fair manner throughout a carrier's system means that a passenger is assured that the same rules apply in Vancouver as they do in Moncton or any other centre served by the carrier. Given the wide range of tariff conditions, enforcing a common set of standards across carriers or across similar types of aircraft operated by different carriers is admittedly a difficult and perhaps unrealistic undertaking. Still, there is no reason why individual carriers could not implement standards of their own at all stages in which a passenger is in contact with a carrier—whether it is before, during, or after a flight. And there is simply no excuse to not make those standards transparent to both the public and carrier personnel.

A new development in 21st century air travel is the growth of "ground rage"—a potentially volatile phenomenon that has taken its place alongside "air rage" as one of the most serious and unpredictable problems facing the air travel industry today. What seems to escape some carriers, however, is how the behaviour of their frontline staff often exacerbates the problem, not only at the moment that a situation develops but also during the after-the-fact handling of complaints. The buck does not stop at the check-in counter or at the complaints desk. Indeed, the inherent culture of an air carrier, from the top echelon

down, must be one that values a customer's opinion of it. A clear delineation of practices and procedures would benefit employees in any interaction with a passenger. Just as passengers are more comfortable when they feel in control of their surroundings, so are carrier personnel who know that they can take ownership of a situation and correct problems as they arise. A crucial element of that comfort zone is a framework of consistent standards that clearly spell out parameters of expected conduct.

The importance of consistency is underlined by a recent case that required months of effort on everyone's part to unravel. The incident involved two groups of passengers bound for two separate cruise vacations who sought reimbursement for expenses from Air Canada after delays to their departing flight from Canada caused them to miss their ships. At the time, the carrier had squeezed the 50 passengers affected on various other flights so they could catch up to the cruise liners, sending many of them to different ports of call. As a result, some passengers arrived later than others and incurred greater out-of-pocket expenses while at least one passenger was detained when she was routed through a country that required a visa, which she obviously didn't have. By the time the Commissioner became involved, the two files were a confusing mish-mash of contradictions. Some passengers had been compensated while others had not. Some were issued cheques and others travel vouchers of varying amounts. Not one of the passengers thought they had been properly compensated. The Commissioner's office amalgamated the files and prepared a report that detailed the complaints and the amount of recompense sought by each passenger. Although Air Canada's initial reaction was to reject additional compensation, the Commissioner's office convinced the carrier to reimburse passengers for legitimate out-of-pocket expenses related to the delays. The carrier then added a $100 travel voucher in the package to each passenger as a gesture of goodwill.

The cruise ship file illustrates three systemic flaws that are all too common to the air travel industry — as well as three ways that a problem might have been stopped before it became a drawn-out and stressful dispute. Consumer complaints should be treated with respect, fairness and alacrity, from the moment they are lodged to the moment they are settled. At each step, passengers should be informed of the efforts being made on their behalf, whether in rectifying a situation or in the handling of a complaint. Those efforts must spring from a culture consistently rooted in the belief that customer satisfaction is of the highest priority in every aspect of business. Once those commitments are met, other difficulties dissolve.

RECOMMENDATIONS

The Air Travel Complaints Commissioner recommends that:

Air Carriers

1. Review customer service standards, and tariffs, to better address consumer interests in a consistent manner.

The levels of commitments by air carriers in their customer care service plans need to be reviewed to ensure that they are adequate as to current needs, and be consistently applied across all areas of service in their company. Most passengers are not aware of these commitments as described in the carrier's service plan, and thus do not know what to expect from that carrier. This lack of understanding often leads to dissatisfaction with service levels they receive.

Revisions to these service standards should include clear and definitive parameters that spell out directions frontline employees can follow to resolve customer problems proactively before they become complaints. The carrier should allow a degree of flexibility that gives empowered and well-trained employees the freedom to make judicious decisions.

On a more formal basis, air carrier tariffs set out prices and also the "terms and conditions" under which it provides transportation. When a person buys transportation from an airline, he or she is considered to have entered into a contract with that carrier, and to have agreed to those terms and conditions. Most consumers however are unaware of the details in these, and only become conscious of them when a problem arises. These tariffs should be modified following input from consumer organizations, and be spelled out in a clear and concise manner.

As previously recommended, an industry-wide forum of air carriers and other air travel stakeholders including consumers, would be a helpful avenue to explore common denominators that could lead to the establishment of basic customer service standards for airline customers.

2. Publicly display customer service commitments, and tariffs.

Air carriers should prominently display their customer service standards commitments, such as: in dealing with waiting times - on phone lines, at airports; communications re delays, employee parameters, and of the major terms and conditions of carriage, such as: over-booking policy; liability for lost, damaged and delayed baggage; obligations in the event of lengthy flight delays; refund policy.

In addition to being posted at check-in counters and onboard the aircraft (perhaps in an in-flight magazine) both the customer service standards, and the terms and conditions of carriage should also be prominently posted on the carrier's web site. Information should also include instructions on how customers can seek redress if these commitments/tariff provisions are not met.

3. **Establish checklists of information and comment cards, to be made publicly available to passengers.**

Carriers should make available to their customers check lists for the different stages of their air travel experience, including booking reservation; at the airport; the check-in counter; security and boarding areas; onboard a flight and at luggage retrieval areas.

This would help travellers to better understand what to expect and to prepare themselves accordingly.

Consumer opinion/recognition/complaint comment cards should be provided at check-in counters, in airplane seatbacks, and from flight attendants. Further, the availability of these cards should be included in pre-flight announcements. Consumers should also be provided the option of registering comments via the carrier's website.

4. **Disclose airline performance indicators on a monthly basis, in the interests of public disclosure and transparency, as recommended by the Commissioner in the previous report.**

These indicators should include the number of: on-time arrivals and departures; lost, damaged and delayed bags per 100,000 passengers; incidents of denied boarding per 100,000 passengers; flight delays cancellations and re-scheduling during the month; passengers transported; and aircraft seats available for each market served by the carrier and in each category, including frequent flyer programs and seat sales.

Government

1. **Develop a series of mandatory, meaningful and easily understood airline performance indicators that carriers are required to publish on a monthly basis.**

These indicators should include the number of: on-time arrivals and departures; lost, damaged and delayed bags per 100,000 passengers; incidents of denied boarding per 100,000 passengers; flight delays cancellations and re-scheduling during the month; passengers transported; and aircraft seats available for each market served by the carrier and in each category, including frequent flyer programs and seat sales.

2. **Expand the Air Travel Complaints Commissioner's mandate to include responsibility for air travel-related complaints concerning such issues as airport signage and facilities; airline advertising practices; and airport security issues.**

An expanded mandate would provide travellers with a readily identifiable point of contact and a 'go to' person when problems arise. If unable to resolve these complaints informally, the Commissioner would refer them to the appropriate regulatory body for resolution under a formal process.

3. **Ensure that security procedures reflect the importance of consistent standards that are applied across the air travel spectrum and are broadly disseminated to the public.**

The need for extraordinary measures in various circumstances and in particular locales is recognized, however standards should be consistently implemented in a fair and reasonable fashion at airports across the country.

Consumers

1. **Empower yourself.**

Learn about your rights as a passenger, and take into account that you too have responsibilities, so determine what they are. Have a checklist of questions to ask your travel agent or carrier concerning the rules governing a trip, including such areas as carry-on baggage allowances, security requirements, check-in times and reconfirmation requirements.

To better understand your rights and obligations as airline passengers, and to prepare yourself for any problems that may arise, consult such publications as the Canadian Transportation Agency's ***Fly Smart*** booklet, which is available free of charge from most travel agents. The booklet can also be obtained by writing to:

The Canadian Transportation Agency
Communications Directorate
Ottawa, Ontario K1A 0N9

2. **If in using service of an air carrier you feel you have a reason to give recognition, a viewpoint, or have a complaint about the service you receive, take the opportunity at the time to do so in person, and/or on the comment card provided to you by the carrier.**

3. **In the event that the carrier does not satisfy your registered complaint, follow up by contacting the Air Travel Complaints Commissioner.**

FINDINGS

The following tables represent complaints received by the Commissioner over an 18-month interval that spans three reporting periods between July 2000 and December 2001. Samples of complaints are provided to offer a representative view of the wide range of complaints handled by the Commissioner's office as well as the efforts needed to resolve disputes on behalf of consumers. The compilation and analysis of complaints provides an invaluable and unique source of information for both the air travel industry and the travelling public. The data provides a basis for air carriers to establish solid service standards that benefit the entire industry while also giving Canadians information that they need to measure the quality of service they receive.

In some categories, statistics from the previous two reporting periods may differ from those that appeared in the Commissioner's first two reports. These minor variances are due to adjustments that were required when the system used to compile the raw data was upgraded during the third reporting period. The Commissioner apologizes for any inconvenience that may be caused as a result.

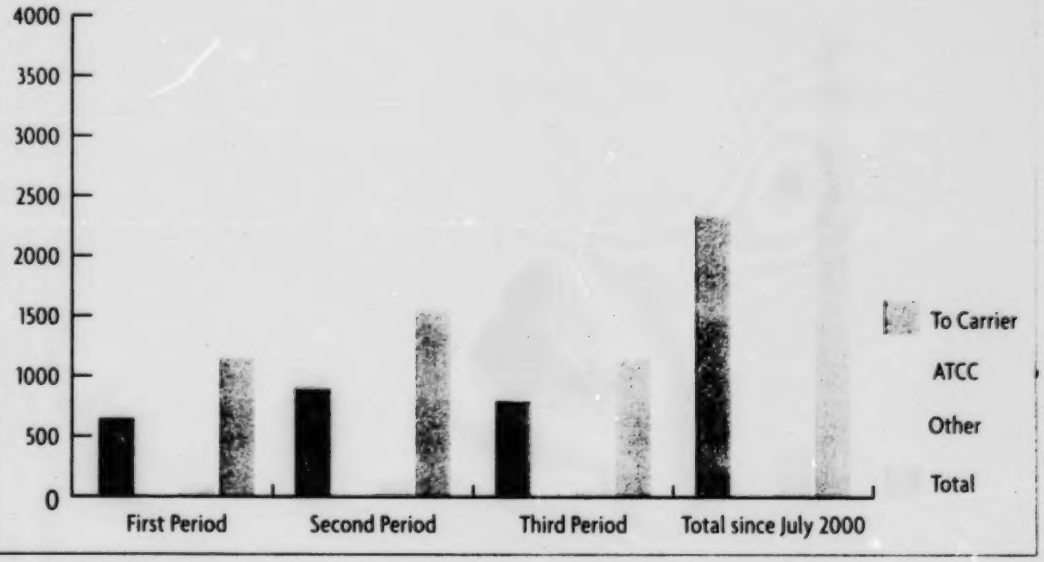
First Period: July - Dec. 2000	Second Period: Jan. - June 2001	Third Period: July - Dec. 2001

1. Number of Complaints Received

A breakdown by reporting periods of complaints received by the Commissioner since July 5, 2000. Complaints under "To Carrier" are from passengers whose complaints had not yet been addressed by the carrier; complaints under "ATCC" are from passengers who turned to the Commissioner for help when they were not satisfied with the result from the carrier.

	To Carrier	ATCC	Other	Total
First Period	657	389	119	1,165
Second Period	904	530	146	1,580
Third Period	**806**	**238**	**123**	**1,167**
Total Since July 2000	**2,367**	**1,157**	**388**	**3,912**

Complaints Received by Reporting Period



THE SOLUTION TO MANY DISPUTES AND COMPLAINTS IS THE SIMPLE APPLICATION OF COMMON SENSE.

A passenger was charged $75 for a re-issued ticket after Air Canada staff mistakenly removed her return trip coupon at the beginning of her journey. She objected to the penalty at the time and wrote to Air Canada requesting reimbursement on the grounds that the problem arose as a result of Air Canada's actions and not her own. Air Canada responded that it was not responsible for the missing coupon and refused her request.

Acting on the passenger's behalf, the Commissioner's office contacted Air Canada's Customer Solutions and noted that it was unlikely the passenger would have removed the return ticket coupon herself when she had, in fact, tried to complete her travel on the last coupon in her ticket set. Still, Air Canada refused to issue a refund. The Commissioner then asked Air Canada to conduct a thorough review of the coupons from the passenger's flight to determine whether the missing coupon had been taken in error. Rather than undertake such a review, Air Canada agreed to refund the $75 charge.

2. Complaints by Carrier

A breakdown of complaints against 12 of the most frequently named carriers, including domestic and international carriers.

	Number	Percentage
Air Canada	2,487	64%
Air Canada Regional	110	3%
Canada 3000	369	10%
Air Transat	330	9%
Royal	104	3%
Skyservice	39	1%
American	31	1%
KLM	27	1%
United	25	<1%
British Airways	19	<1%
WestJet	13	<1%
CanJet	10	<1%
All Other Carriers	353	9%
Total	**3,917**	

IT OFTEN ONLY TAKES ONE MIX-UP TO SPOIL A VACATION. OFFERING CONSUMERS TRAVEL VOUCHERS THEY ARE UNLIKELY TO BE ABLE TO USE IS NO WAY FOR A CARRIER TO MAKE UP FOR A SERIES OF ERRORS.

A Toronto family of five scheduled to travel with Air Transat lost one day of a vacation in Cancun when their flight was delayed by eight hours. Prior to departing for the airport, the family had called the carrier and been assured that the non-stop flight was on time. Once en route, the aircraft made an unscheduled stop in Merida. When the plane finally landed in Cancun, the family discovered that one of the children's bags was missing. It took eight days for the carrier to find and return the luggage. Initially, Air Transat offered each family member a $100 travel voucher, which they refused. After an intervention by the Commissioner's office, Air Transat changed its offer to $75 cash for each complainant, which was accepted.

3. Complaint Issues - All Carriers

A breakdown of issues raised in complaints against all carriers.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Quality of Service	1,597	1,933	669	4,199	43%
Schedule	662	848	388	1,898	20%
Baggage	403	428	174	1,005	19%
Frequent Flyer Program	120	238	63	421	4%
Ticket	157	255	169	581	6%
Reservations	111	257	74	442	5%
Denied Boarding	111	177	70	358	4%
Fares	85	79	44	208	2%
Safety	96	204	71	371	4%
Cargo	26	19	8	53	1%
Charges	25	21	18	64	1%
Unruly Passenger	12	25	12	49	<1%
Unaccompanied Minors	12	11	14	37	<1%
Allergies	2	3	7	12	<1%
Unreasonable/ Discrimination	0	0	1	1	<1%
Smoking	1	1	0	2	<1%
Unknown	0	1	1	2	<1%
Total	**3,420**	**4,500**	**1,783**	**9,703**	

4. Complaint Issues - Air Canada

A breakdown of issues raised in complaints against Air Canada and/or Air Canada's regional affiliates.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Quality of Service	1,224	1,311	412	2,947	45%
Schedule	507	512	206	1,275	18%
Baggage	296	288	108	692	10%
Aeroplan	119	233	59	411	6%
Ticket	110	189	98	397	6%
Reservations	89	185	38	312	5%
Denied Boarding	73	135	37	245	4%
Fares	75	68	34	177	3%
Safety	38	88	35	161	2%
Cargo	20	19	6	45	1%
Charges	9	13	11	33	<1%
Unruly Passenger	9	10	5	24	<1%
Unaccompanied Minors	9	7	7	23	<1%
Allergies	2	2	5	9	<1%
Unreasonable/ Discrimination	0	0	1	01	<1%
Unknown	0	1	1	2	<1%
Total	**2,580**	**3,061**	**1,063**	**6,704**	

FRONTLINE EMPLOYEES REPRESENT THE FACE OF ANY BUSINESS. CARRIERS SHOULD PROVIDE EMPLOYEES THAT DEAL DIRECTLY WITH PASSENGERS ACCESS TO IMMEDIATE AND UP-TO-DATE INFORMATION ABOUT THE AREA OF AIR TRAVEL THAT PERTAINS TO THEIR RESPONSIBILITIES. AS WELL, CARRIERS SHOULD THOROUGHLY INVESTIGATE THE FACTS OF COMPLAINT BEFORE DECIDING ITS MERIT.

A family of four immigrating to Canada from the Middle East were given free airline tickets as a parting gift from the husband's former employer, Royal Jordanian Airlines. The family flew to London's Heathrow Airport on the issuing carrier, where they checked in at the Air Canada counter for the connecting flight to their new home. Citing a little-known IATA resolution, the Air Canada employee refused to accept the family for transit to Canada on the grounds that it was illegal to immigrate to Canada on free tickets. In order to complete their journey, the family was forced to spend the night in London and, at a total cost of $7,000, purchase four full-fare, one-way tickets on an Air Canada flight the next day. Landing in Toronto, the family passed through Immigration without problem.

The family contested Air Canada's ruling and asked the carrier to refund the cost of the full-fare tickets. Once again, the carrier cited the IATA resolution and rejected the claim. The family then turned to the Commissioner's office for help. Determining from Immigration Canada that no Canadian legislation prevented people from immigrating on free airline tickets, the Commissioner's office then researched the IATA resolution and found that the Canadian government had formally filed an exception to the particular resolution several years before. The Commissioner informed Air Canada that it had erred in its refusal to allow the family to travel to Canada on their original tickets. Air Canada provided the family with the full $7,000 refund.

5. Quality of Service Issues

A breakdown of complaint issues involving quality of service provided by carriers.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Lack of Communication	528	543	192	1263	31%
Attitude	390	500	160	1050	25%
Telephone Delays	186	214	39	439	10%
Line Ups / Waiting	189	154	46	389	9%
Complaint Handling	74	187	83	344	8%
Meals	98	154	53	305	7%
Equipment	72	79	22	173	4%
Other	65	107	77	249	6%
Total	**1,602**	**1,938**	**672**	**4,212**	

NO ONE DISPUTES THE FACT THAT A CARRIER RESERVES THE RIGHT TO MAKE CHANGES TO ITS SCHEDULE. OF CONCERN, HOWEVER, IS HOW THE CARRIER COMMUNICATES INFORMATION REGARDING SUCH CHANGES TO ITS PASSENGERS.

A Toronto man and woman bought return tickets to Bermuda, two months before their vacation. Shortly after the purchase, Air Canada rescheduled the return flight to a day later than the original date but neglected to inform them of the change. The carrier also failed to correct the error at the check-in counter as the couple departed Toronto. Amazingly, the same mistake was repeated when the unwitting passengers called to confirm their flight home the day before their tickets said they were supposed to leave. Only when they checked out of their hotel and arrived at the airport, ready to go home, were they told that the flight was the next day. Scrambling to find a hotel for the night, the woman called Toronto to cancel an important business meeting she had scheduled on her return. Unhappy with Air Canada's offer of a $150 (Cdn) travel voucher, the passenger contacted the Commissioner, who convinced Air Canada to reimburse the couple $292 (U.S.) for their expenses.

6. Complaints Closed

A breakdown of complaints closed by the Commissioner.

	To Carrier	ATCC	Other	Total
First Period	345	56	88	489
Second Period	800	128	137	1,065
Third Period	764	442	129	1,335
Total Since July 2000	1,909	626	354	2,889

IF A CARRIER MAKES A MISTAKE, IT SHOULD BE THE FIRST TO ADMIT IT WAS WRONG.

Prior to a flight to Trinidad on pre-paid tickets, a couple learned from Air Canada that the carrier had cancelled the scheduled return flight and passengers would instead fly home with British West Indies Airline (BWIA). When the couple checked in for their flight from Trinidad, a BWIA agent declared that the tickets were invalid because Air Canada had failed to endorse them. Forced to buy two one-way BWIA tickets from Trinidad to Toronto, the passengers complained to Air Canada but their request for a refund of the cost of the additional tickets was denied.

The couple complained to the Commissioner, mentioning a separate incident with Air Canada that involved delayed luggage. In conversations with the carrier, the Commissioner's staff explained that the couple should not be penalized for mistakes that were clearly made by the carrier. Air Canada sent the passengers a full refund with letter of apology and a brief explanation of what had gone wrong. In addition, the carrier offered the couple two $100 travel vouchers and credited each passenger with 5,000 Aeroplan bonus points for their troubles as well as another $75 travel voucher to compensate for the interest accrued on their credit card. To compensate for the incident involving delayed baggage, Air Canada credited each passenger with another 3,000 Aeroplan points.

7a. Satisfaction - Complaints to Carrier

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint.

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Fully Satisfied	334	753	570	1,657
Not Satisfied	11	47	194	252
Total	345	800	764	1,909

7b. Satisfaction - Complaints to ATCC

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Fully Satisfied	44	78	164	286
Partially Satisfied	1	18	76	95
Not Satisfied	19	31	190	240
Unknown	1	18	76	95
Total	65	145	506	716

MANY PASSENGERS COMPLAIN THAT GETTING A CARRIER TO RESPOND TO AND RESOLVE A COMPLAINT IS OFTEN JUST AS STRESSFUL AS THE INCIDENT THAT SPARKED IT.

Due to a misunderstanding, Air Canada overcharged a customer. Attempts by the passenger to obtain a refund of the overcharge were met with several rounds of full-payment promises and partial payment results. Finally, after many months, Air Canada reimbursed all but $40.36 of the overcharge. Frustrated, the passenger turned to the Commissioner for help. Over the course of several conversations and e-mail exchanges, the Commissioner's office explained to Air Canada that since the carrier had accepted that it had made an error there was no rationale for its refusal to reimburse the full amount. Air Canada conceded and sent the passenger a cheque for the outstanding amount.

8a. Merit - Complaints to Carrier

A breakdown of the Commissioner's assessment of the merit of complaints received.

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Complaint Justified	334	788	745	1,867
Complaint Not Justified	11	12	19	42
Total	345	800	764	1,909

8b. Merit - Complaints to ATCC

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Justified	52	102	355	509
Partially Justified	0	17	58	75
Not Justified	3	8	26	37
N/A	1	1	3	5
Total	56	128	442	626

A CUSTOMER WHO FOLLOWS DIRECTION GIVEN BY A CARRIER REPRESENTATIVE SHOULD NOT BE FAULTED.

A woman whose luggage went missing during a LACSA flight from Canada reported her loss to carrier personnel on arrival at the airport in Mexico. She was given a Personal Information Report to fill out, which she left with the employee. LACSA subsequently denied her request for compensation on the grounds that she had not submitted her claim in writing on its "official" LACSA lost luggage form.

After nearly a year of unsuccessfully trying to obtain compensation for her lost luggage, the passenger sent her complaint to the Commissioner. The Commisstioner's Office convinced LACSA that not using the "official" form in this instance was not sufficient reason to deny compensation to the passenger. LACSA subsequently provided full compensation for the lost luggage.

First Period: July - Dec. 2000	Second Period: Jan. - June 2001	Third Period: July - Dec. 2001

1. Complaint Issues - Other Canadian Air Carriers

A breakdown of issues raised in complaints against Canadian carriers other than Air Canada.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Quality of Service	245	510	202	957	44%
Schedule	105	278	148	531	25%
Safety	49	105	32	186	8%
Baggage	44	79	39	162	7%
Ticket	20	45	49	114	5%
Reservations	14	56	30	100	5%
Denied Boarding	20	23	25	68	3%
Unruly Passenger	3	13	7	23	1%
Charges	10	6	5	21	1%
Fares	4	8	5	17	<1%
Unaccompanied Minors	2	4	5	11	<1%
Cargo	4	0	2	6	<1%
Frequent Flyer Program	0	3	3	6	<1%
Allergies	0	1	1	2	<1%
Smoking	0	1	0	1	<1%
Total	**520**	**1,132**	**553**	**2,205**	

2. Complaint Issues - Foreign Carriers

A breakdown of issues raised in complaints against foreign carriers licenced by the Canadian Transportation Agency.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Quality of Service	128	112	55	295	37%
Baggage	63	61	27	151	19%
Schedule	50	58	34	142	18%
Ticket	27	21	22	70	9%
Reservations	8	16	6	30	4%
Denied Boarding	18	19	8	45	6%
Safety	9	11	4	24	3%
Fares	6	3	5	14	2%
Charges	6	2	2	10	1%
Frequent Flyer Program	1	2	1	4	<1%
Unaccompanied Minors	1	0	2	3	<1%
Cargo	2	0	0	2	<1%
Unruly Passenger	0	2	0	2	<1%
Allergies	0	0	1	1	<1%
Smoking	1	0	0	1	<1%
Total	**320**	**307**	**167**	**794**	

A FLEXIBLE COMPANY HAS SATISFIED CUSTOMERS. IN MOST CASES, A COMPLAINT CAN BE AVOIDED IF FRONTLINE EMPLOYEES ARE GIVEN THE RESPONSIBILITY AND TRAINING TO MAKE REASONED JUDGMENT CALLS AT THE POINT OF FIRST CONTACT.

A passenger who bought a non-refundable ticket for his son sought a credit from Air Canada when his ex-wife refused to let their child travel to the United States to visit him. After the Commissioner pointed out the need for flexibility in exceptional circumstances, Air Canada credited the passenger for the value of the son's unused ticket on the condition that his father used the credit within a year to purchase another ticket.

3. Flight Schedule Issues

A breakdown of complaint issues that involve flight schedules.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Delay	368	503	177	1,048	56%
Cancellation	192	175	155	522	27%
Revised	104	170	56	330	17%
Total	664	848	388	1,900	

ELECTRONIC TICKETING - AS GOOD AS THIS IS, THERE STILL CAN BE FOUL-UPS.

An employee of a logging camp in British Columbia used a radio-telephone to purchase a Vancouver-Calgary ticket electronically from Air BC, which meant she did not have the usual e-ticket documentation. Arriving at the airport, the passenger was told by Air BC, a regional carrier owned by Air Canada, that there was no record of her e-ticket purchase. The carrier insisted that she buy a full fare ticket. Instead, the passenger chose to stay overnight in Vancouver and travel with WestJet, which offered a considerably less expensive fare. Since the problem arose from an error in Air Canada's system, the passenger asked Air Canada to void the charge for her lost e-ticket and compensate her for the WestJet fare. Air Canada agreed to the first demand but refused her request for compensation.

Following the intervention of the Commissioner's office, Air Canada offered the passenger $200 in compensation, which she refused. Air BC then interceded and agreed to issue a travel voucher for $330.77 to cover the cost of the WestJet ticket as well as the hotel room. The passenger, who travels frequently on this route, happily accepted.

4. Baggage Issues

A breakdown of complaint issues that involve baggage handling.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Delayed	206	214	76	496	50%
Lost	117	104	51	272	27%
Damaged	49	70	34	153	15%
Excess	17	24	4	45	4%
Liability	10	8	4	22	2%
Size Limits	6	9	6	21	2%
Total	405	429	175	1,009	

WHILE THE LOSS OR DELAY OF BAGGAGE CAN CAUSE A HIGH DEGREE OF STRESS AND INCONVENIENCE, MOST BAGGAGE COMPLAINTS FOCUS ON THE ATTITUDE OF MANY CARRIERS DURING THE RELOCATION OR REPLACEMENT PROCESS.

A Montreal couple arrived in Cuba for a one-week vacation to discover that their carrier, Air Transat, had left behind a piece of luggage in Canada. The carrier delivered the missing suitcase five days later. The couple complained that their vacation had been spoiled because they lacked the proper clothing and sought a $1,000 refund for miscellaneous expenses as well as compensation. Initially, Air Transat offered $184.60 cash for the delayed luggage. Following an intervention by the Commissioner's staff, the carrier offered the couple a second cheque for $448.61 CAD as well as two $50 travel vouchers, a total settlement of $733.21.

NEEDED: DID AIR CANADA HAVE THE RIGHT TO CLOSE DOWN AN INACTIVE AEROPLAN?

A passenger discovered while booking a ticket that Air Canada had closed her Aeroplan account because she had not used it for three years. Only after the Commissioner intervened was the account re-opened and the passenger reimbursed her points.

5. Aeroplan Issues

A breakdown of complaint issues that involve Air Canada's frequent flyer program, Aeroplan.

	First Period	Second Period	Third Period	Total	Percent
Points Redemption	39	79	31	149	34%
Reservations	22	77	7	106	25%
Space Available	19	21	5	45	11%
Other	42	64	21	127	30%
Total	**122**	**241**	**64**	**427**	

CANCELLATIONS OF FLIGHTS ARE SOMETIMES UNAVOIDABLE. STILL, PASSENGERS SHOULD NOT HAVE TO PAY THE PRICE FOR A TICKET THEY CANNOT USE - ESPECIALLY IF A CARRIER CANCELS A FLIGHT.

A Toronto woman who purchased a ticket on an Air Transat flight to Fort Myers, Florida was told three days before the trip that the departure would be delayed six hours. Two days later, her travel agent advised her that the flight had been cancelled altogether. The passenger caught a Canada 3000 flight instead. When she approached Air Transat for a refund of the original ticket, the carrier refused. After an intervention by the Commissioner's office, the carrier refunded the full amount to the passenger and added a $50 travel voucher as a gesture of goodwill.

6. Remedies

A breakdown of the types of remedies sought by complainants.

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Compensation	489	597	259	1,345
Explanation	451	615	237	1,303
Refund	149	296	285	730
Apology	221	289	143	653
Points/Voucher	92	125	73	290
Policy Change - Carrier	14	95	72	181
Regulatory Change	16	14	10	40
Total	1,432	2,031	1,079	4,542

ONE NEGATIVE INCIDENT CAN LAY THE GROUNDWORK FOR A LIFELONG AVERSION - CARRIERS MUST JUDGE COMPLAINTS ON AN INDIVIDUAL BASIS

During a brief stopover, a passenger asked the Northwest Airline's flight attendant if he could leave his hat, briefcase and jacket on the aircraft while he disembarked to stretch his legs. According to the passenger, the attendant replied, "Sure, there is no problem". When the passenger returned to the aircraft, all of three items were missing and presumed stolen.

The passenger's claim for compensation was refused by Northwest on the grounds that the carrier has no liability for carry-on baggage. Asked to intervene on his behalf, the Commissioner's office called the carrier to point out that its staff had tacitly agreed to keep an eye on the passenger's belongings by telling him that he could leave them on board the aircraft without problem. Northwest subsequently decided to credit the passenger with 10,000 Bonus miles on his frequent flyer account.

7. Complaints by Province or Territory

A breakdown of complaints received by province or territory.

	First Period	Second Period	Third Period	Total
Alberta	149	208	148	505
British Columbia	159	292	193	644
Manitoba	39	50	49	138
New Brunswick	17	23	14	54
Newfoundland	26	27	25	78
Northwest Territories	2	5	3	10
Nova Scotia	27	52	37	116
Nunavut	1	2	3	6
Ontario	576	740	499	1,815
Prince Edward Island	6	1	3	10
Quebec	82	84	90	256
Saskatchewan	15	31	24	70
Yukon	1	9	8	18
United States	49	34	36	119
International (except U.S.)	16	22	28	65
Unknown	0	0	7	7
Total	**1,165**	**1,580**	**1,167**	**3,912**

8a. Complaints Received by Month

Complaints received between July 5, 2000 and Dec. 31, 2001, by month
Note: Does not include complaints received before July 5, 2000

	To Carrier	ATCC	Others	Number Rec'd
July 00	106	44	11	161
August 00	218	108	51	377
September 00	103	76	19	198
October 00	100	50	14	164
November 00	79	60	13	152
December 00	51	51	11	113
January 01	176	99	35	310
February 01	141	82	26	249
March 01	137	94	31	262
April 01	189	97	29	315
May 01	149	92	14	255
June 01	112	66	11	189
July 01	133	57	8	198
August 01	143	57	25	225
September 01	108	31	21	160
October 01	132	38	29	199
November 01	150	35	24	209
December 01	140	20	16	176
TOTAL	**2,367**	**1,157**	**388**	**3,912**

8b. Complaints Closed by Month

Complaints closed between July 5, 2000 and Dec. 31, 2001, by month
Note: Does not include complaints received before July 5, 2000.

	To Carrier	ATCC	Others	Number Closed
July 00	1	2	3	6
August 00	1	2	1	4
September 00	16	6	7	29
October 00	114	12	46	172
November 00	115	15	16	146
December 00	98	19	15	132
January 01	81	19	35	135
February 01	50	13	27	90
March 01	175	28	27	230
April 01	144	23	18	185
May 01	147	15	16	178
June 01	203	30	14	247
July 01	85	51	19	155
August 01	102	14	13	129
September 01	165	73	23	261
October 01	95	86	15	196
November 01	177	134	23	334
December 01	140	84	36	260
TOTAL	**1,909**	**626**	**354**	**2,889**

8c. Complaints - Total Activity

Cumulative total of complaint activity from July 5, 2000 to Dec. 31, 2001
Note: Does not include complaints received before July 5, 2000.

	Opened				Closed				Active @ Month End
	To Carrier	ATCC	Other	Total	To Carrier	ATCC	Other	Total	
July 00	106	44	11	161	1	2	3	6	155
Aug. 00	218	108	51	377	1	2	1	4	528
Sept. 00	103	76	19	198	16	6	7	29	697
Oct. 00	100	50	14	164	114	12	46	172	689
Nov. 00	79	60	13	152	115	15	16	146	695
Dec. 00	51	51	11	113	98	19	15	132	676
Jan. 01	176	99	35	310	81	19	35	135	851
Feb. 01	141	82	26	249	50	13	27	90	1,010
March 01	137	94	31	262	175	28	27	230	1,042
April 01	189	97	29	315	144	23	18	185	1,172
May 01	149	92	14	255	147	15	16	178	1,249
June 01	112	66	11	189	203	30	14	247	1,191
July 01	133	57	8	198	85	51	19	155	1,234
Aug. 01	143	57	25	225	102	14	13	129	1,330
Sept. 01	108	31	21	160	165	73	23	261	1,229
Oct. 01	132	38	29	199	95	86	15	196	1,232
Nov. 01	150	35	24	209	177	134	23	334	1,107
Dec. 01	140	20	16	176	140	84	36	260	1,023
Total	**2,367**	**1,157**	**388**	**3,912**	**1,909**	**626**	**354**	**2,889**	**1,023**

Active by Level	To Carrier	ATCC	Other	Total Active Complaints
	458	531	34	1,023

9. Master Chart

A breakdown of all complaints in all categories.

	Allergies			Baggage			Cargo			Charges			Denied boarding			Fares			Frequent Flyer Program			Quality of Service		
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Aeroflot - Russian Airlines	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
Aerolineas Argentinas	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Agences d'Affrétement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Air Afrique	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Air Canada	2	2	5	284	268	101	20	18	6	9	12	11	68	121	35	75	67	31	119	232	59	1181	1243	391
Air Canada Regional	0	0	0	12	20	7	0	1	0	0	1	0	5	14	2	0	1	3	0	1	0	43	68	21
Air China	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Air France	0	0	0	4	4	4	0	0	0	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	9	5	7
Air Georgian	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Air Inuit	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Air New Zealand	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Air Nova	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Air Pacific	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Air Transat A.T	0	0	1	21	26	16	3	0	1	1	4	2	6	5	6	1	0	1	0	0	3	93	238	80
Alaska Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Alitalia	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	1
Alta Flights (Charters)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
America West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
American Airlines	0	0	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	11	9	7
Ansett Worldwide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Aviation Skyservice	0	0	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	1	0	0	0	0	19	9	9
Bearskin Lake Air Services	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biman Bangladesh Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bradley Air Services	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
British Airways Plc	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	8	11	3
British Midland Airways	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
BWIA International Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BWIA West Indies Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Calm Air International	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Canada 3000 Airlines	0	0	0	13	28	19	1	0	1	7	0	3	8	10	16	1	3	3	0	1	0	80	135	108
Canadian Regional Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
CanJet	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Capital City Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
Cathay Pacific Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Central Mountain Air	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0
China Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
China Southern Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Continental Airlines	0	0	0	1	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	11	2
Corse Air International	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cubana	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1
Czech Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0

Reservations			Safety			Schedule			Smoking		Ticket			Unknown		Unnaccompanied minors			Unreasonable Terms + Conditions	Unruly passenger			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
87	178	35	38	82	35	478	484	193	0	0	110	178	95	1	1	9	5	7	1	9	10	5	6401
2	7	3	0	6	0	29	28	13	0	0	0	11	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	303
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	19	12	25	61	17	41	137	43	0	0	7	6	14	0	0	0	2	1	0	0	4	3	907
0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	1	0	1	0	0	3	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	21	6	5	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84
0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
1	1	0	2	12	1	11	5	7	0	1	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	3	1	106
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
1	1	0	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	12	18	12	13	12	30	68	94	0	0	8	16	27	0	0	0	0	4	0	1	6	1	762
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	3	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	2	0	1	3	0	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	45
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

9. Master Chart (continued)

	Allergies			Baggage			Cargo			Charges			Denied boarding			Fares			Frequent Flyer Program			Quality of Service		
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Delta Air Lines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1	0
EgyptAir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
El Al Israel Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emirates Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Finnair OYJ	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Flugfelagid Atlanta H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Guyana Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horizon Air Industries	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Iberia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iran Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Japan Airlines Company	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
KLM Airlines	0	0	0	3	5	3	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	2	0	0	0	6	5	5
Korean Air Lines Co.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
LACSA	0	0	0	12	3	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19	3	1
Lufthansa	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	9	8	0
Malaysian Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Martinair Holland N.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Mesa Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mexicana	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0
Northwest Airlines	0	0	1	2	3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Olympic Airways	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0
Pakistan International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2
Provincial Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Régionnair	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Royal Air Maroc	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Royal Aviation	0	1	0	3	14	0	0	0	0	1	2	0	2	5	1	1	3	1	0	2	0	48	105	5
Royal Jordanian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SABENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sata Internacional	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Saudi Arabian Airlines	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sky West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Swissair	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TACA International	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
Thai Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Transavia Airlines C.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWA Airlines	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
United Air Lines	0	0	0	2	5	5	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	3	12	6
US Airways	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0
Virgin Atlantic Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
WestJet Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0
Multiple Air Carriers	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0
No Specific Carrier Identified	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	1	1	2	2	2	3	1	5	5	4
Total	**2**	**3**	**7**	**405**	**429**	**175**	**26**	**20**	**8**	**25**	**23**	**20**	**111**	**177**	**71**	**86**	**81**	**45**	**122**	**241**	**64**	**1602**	**1938**	**672**

Reservations			Safety			Schedule			Smoking		Ticket			Unknown		Unnaccompanied minors			Unreasonable Terms + Conditions	Unruly passenger			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	
0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
1	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
3	18	0	9	16	0	22	57	1	0	0	4	15	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	343
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	1	0	1	0	0	1	13	4	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	1	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	25
0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
1	4	3	5	10	8	2	0	4	0	0	0	5	3	0	2	0	0	1	0	0	1	0	84
112	261	77	101	214	79	664	848	388	1	1	157	260	170	1	3	12	11	14	1	12	26	12	6353

La troisième période du 1er juillet 2001 au 31 décembre 2001

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

JUILLET 2000 À DÉCEMBRE 2001

Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency
Canada

Loi sur les transports au Canada (article 85.1)

Désignation

85.1 (1) Le ministre désigne un membre temporaire à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour l'application du présent article.

Dépôt des plaintes

(2) Une personne dépose par écrit une plainte au commissaire relativement au service aérien d'un licencié si elle s'est déjà plainte auprès du licencié relativement à ce service mais n'a pas obtenu satisfaction.

Examen et médiation

(3) Le commissaire ou son délégué examine chacune des plaintes déposées en application du paragraphe (2) pour laquelle aucun recours n'existe et tente de régler l'affaire; il peut, dans les cas indiqués, jouer le rôle de médiateur entre les parties ou pourvoir à la médiation entre celles-ci.

Production de documents

(4) Sur demande du commissaire ou de son délégué, toute personne est tenue de produire, pour examen par celui-ci, les documents, dossiers ou pièces qui se trouvent en sa possession ou sous sa responsabilité et qui, de l'avis du commissaire, sont pertinents à la plainte.

Rapport aux parties

(5) Le commissaire ou son délégué remet aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et tout éventuel règlement dont elles ont convenu.

Rapport à la disposition du public

(6) Au moins une fois par semestre, le commissaire présente au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes déposées au titre du paragraphe (2), notamment les noms des licenciés visés par celles-ci, la façon dont elles ont été traitées et les problèmes systémiques qui se sont manifestés; l'Office inclut le rapport dans son rapport annuel.

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Avril 2002

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1er juillet au 31 décembre 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le commissaire,

Bruce Hood

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Depuis les atrocités du 11 septembre, nos vies ont sans doute changé. À un niveau très personnel, nous avons commencé à regarder d'un autre œil nos propres vies et notre place au sein de notre famille et de nos collectivités. Nous avons également dû nous adapter à la nouvelle réalité quotidienne. Cela est d'autant plus évident dans nos voyages par avion.

Mon troisième rapport sur l'état du secteur du transport aérien au Canada est coloré par les événements intervenus au cours des six derniers mois, qui ont bouleversé la nature et les obligations de ce secteur. Le rapport s'inspire aussi de la constatation selon laquelle – bien que certains des changements apportés soient difficiles à accepter – nous sommes doués de la capacité innée d'apprendre davantage au fil du temps et de tirer des bénéfices de cet apprentissage.

Comme le montre ce rapport, la courbe d'apprentissage des transporteurs aériens et de leurs passagers s'est infléchie dans un sens puis dans l'autre de façon imprévisible. L'évolution de la courbe est principalement déterminée par Air Canada, une société nationale qui occupe une place quasi romantique dans l'esprit des Canadiens.

Air Canada est un symbole national, au même titre que le sont Radio-Canada, les chemins de fer, les Rocheuses et l'ancienne Ligue nationale de hockey, qui comptait six équipes. En tant que Canadiens, nous avons le sentiment d'être propriétaires d'Air Canada et nous nous comportons souvent de la sorte, même si ce n'est pas le cas. Ce sentiment ne nous donne pas le droit d'imposer à cette société des exigences déraisonnables ou de lui faire des remontrances interminables au sujet de ses défauts. Ce rapport affectif avec la compagnie explique pourquoi le seul fait d'évoquer son nom peut susciter une vive réaction chez certaines personnes. À titre d'exemple, j'ai reçu une lettre d'une personne tellement en colère envers la société qu'elle l'a accusée de ternir la réputation du pays et exigé qu'elle supprime le mot « Canada » de son nom.

Air Canada est une société privée qui, comme toute autre grande entreprise, doit se soucier de ses résultats nets et des intérêts de ses actionnaires. Cette réalité heurte parfois les Canadiens qui soutiennent qu'il s'agit de « notre société », car, tout comme les chemins de fer du temps passé, elle permet de relier ensemble toutes les parties du Canada et, par-dessus tout, de relier le pays au reste du monde.

Bien entendu, ma préoccupation première est la satisfaction du public voyageur. À la lumière des plaintes que j'ai lues et entendues au cours des 18 derniers mois, de nombreux Canadiens ne sont pas encore convaincus que la société ait fixé ses priorités dans le bon ordre. Parmi les plaintes que je reçois, environ deux plaintes sur trois concernent Air Canada et 45 % de ces plaintes portent sur la qualité de ses services. Récemment, Robert Milton, le président d'Air Canada, a mentionné que détenir 85 % du marché peut représenter un boulet. C'est peut-être malheureusement très véridique. Comme le savent les capitaines de navire, il est bien plus difficile de faire demi-tour aux commandes d'un énorme navire de ligne qu'aux commandes d'un petit navire maniable. Néanmoins, cela ne veut pas dire pour autant qu'il ne faut pas modifier le cap.

Malgré l'exaspération qu'ils ont subie, de nombreux passagers ont reconnu les difficultés éprouvées par Air Canada lors de sa fusion avec Canadien International et certains ont même fait preuve d'indulgence envers la société. Encore davantage de Canadiens sont profondément conscients des difficultés auxquelles un transporteur national doit faire face pour garantir la sécurité et la sûreté dans ce monde de l'après 11 septembre.

Par contre, les gens peuvent s'attendre, à juste titre, à être traités avec courtoisie et respect, peu importe les circonstances ou la taille de l'organisation. Un service à la clientèle de qualité est l'une des pierres angulaires de toute entreprise, que ce soit un dépanneur ou une grosse société. Là d'où je viens, l'adage selon lequel il faut dépenser de l'argent pour pouvoir en gagner signifie bien plus que le fait de gagner de l'argent. Cela veut dire aussi qu'il faut investir le temps et les efforts nécessaires pour être le meilleur.

Depuis le jour où la première lettre de plainte est arrivée sur mon bureau, je suis de plus en plus persuadé que les transporteurs présentent des faiblesses en ce qui a trait à l'attitude de leur personnel, en matière de communications et au plan de la cohérence de leurs actions. Du fait de leur nature, les transporteurs ne peuvent pas simplement se contenter de transporter des clients d'un endroit à un autre. Les transporteurs doivent inculquer, des échelons supérieurs vers les échelons inférieurs, une culture qui accorde autant d'importance au confort des voyageurs à toutes les étapes de leur voyage qu'à leur fournir les renseignements nécessaires pour qu'ils puissent faire face aux différentes circonstances en toute tranquillité.

Certains transporteurs sont nettement meilleurs que d'autres. Au fond, la réputation d'un transporteur dépend des actions des différents membres de son personnel.

En fait, les sociétés régionales d'Air Canada méritent un A pour la qualité de leurs services. C'est le cas aussi de WestJet, un courageux petit transporteur indépendant qui a la réputation de traiter ses clients avec respect. Il faut aussi féliciter Air Transat, qui a augmenté ses normes de qualité de services en améliorant la formation de son personnel de première ligne.

Ces transporteurs semblent savoir que ce sont souvent les petites choses, les petits problèmes qui irritent particulièrement les gens et qui laissent une impression durable. Certaines personnes m'ont dit qu'elles ne prendront plus jamais un vol d'Air Canada pour des raisons aussi banales que « j'ai perdu mes bagages lors d'un vol en 1981 »! En fait, Air Canada pourrait bien toujours faire l'objet de railleries. Toutefois, en accordant plus d'attention aux détails, elle pourrait non seulement améliorer la qualité de ses services, mais faire en sorte qu'elle soit moins sujette à des moqueries.

Les transporteurs doivent prendre garde : la vente occasionnelle de billets à prix réduit et la promesse publique de faire mieux à l'avenir ne garantissent pas une bonne réputation. Pour gagner la confiance et la loyauté de ses clients, un transporteur doit joindre ses actes à la parole en démontrant à tout coup qu'il accorde autant, voire plus d'importance que les passagers à la qualité des services.

Bruce Hood

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001. Imprimé et relié au Canada.
ISBN 0-662-66398-5 N° de catalogue TW1-5/2001-3

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à **www.otc.gc.ca.**

On peut également obtenir des renseignements sur le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ou l'Office des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou sans frais 1 888 222-2592.

Toute correspondance doit être adressée à :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Hull (Québec) K1A 0N9

TABLE DES MATIÈRES

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	**2**
Introduction	**4**
Résumé des constatations	**6**
Recommandations	**12**
Constatations	**16**
Nombre de plaintes	16
Plaintes reçues selon la période	17
Nombre de plaintes selon le transporteur	18
Sujets de plainte - Tous les transporteurs	19
Sujets de plainte - Air Canada	20
Sujets de plainte - Qualité de service	22
Plaintes classées	23
Satisfaction - Plaintes des transporteurs	24
Satisfaction - Plaintes auprès du commissaire	24
Fondement - Plaintes auprès des transporteurs	25
Fondement - Plaintes auprès du commissaire	25
Autres constatations	**26**
Sujets de plainte - Autres transporteurs canadiens	26
Sujets de plainte - Transporteurs étrangers	27
Sujets de plainte - Horaire	28
Sujets de plainte - Bagages	29
Sujets de plainte - Aéroplan	30
Correctifs	31
Plaintes reçues, selon la province ou le territoire	32
Plaintes reçues, selon le mois	33/34
Total annulatif des plaintes	35
Tableau de base	**36**

LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Aux termes de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a comme rôle principal d'agir à titre de tiers impartial facilitant le règlement de différends entre les consommateurs et les transporteurs qui exploitent des vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

À ce titre, le commissaire examine et règle promptement un vaste éventail de plaintes touchant des questions réglementaires et non réglementaires du transport aérien. Deux fois par année, il soumet au Parlement un rapport synthétique et analytique de ces plaintes. Ce rapport énumère et décrit les plaintes visant le transport aérien et qui sont adressées au commissaire, la façon dont celui-ci les a traitées et les problèmes systémiques qu'il constate dans le secteur du transport aérien.

Le Bureau du commissaire fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport relevant du fédéral, spécialement les transports aérien, ferroviaire et maritime, ainsi que l'accessibilité des services par les personnes avant une déficience. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure et peut prendre des décisions exécutoires relativement au traitement des plaintes révélant des violations aux divers règlements, notamment à l'égard des prix, des tarifs, des passagers turbulents et de la réduction des services.

En revanche, le commissaire cherche à résoudre un vaste éventail de plaintes de façon informelle et non conflictuelle, grâce à la collaboration des intéressés. Les consommateurs se plaignent de diverses pratiques et procédures qui peuvent varier énormément d'un transporteur à l'autre. Au cours des 18 premiers mois de son mandat, le commissaire a surtout reçu aux plaintes concernant la qualité du service, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Il a renvoyé à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes concernant la sécurité, les politiques de transport et les pratiques anticoncurrentielles qui sont en partie ou pleinement de leur ressort. Si une plainte porte sur différentes questions, il traitera les questions qui relèvent de son mandat et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le Bureau du commissaire a structuré son processus de traitement des plaintes de façon à donner amplement aux transporteurs la possibilité de résoudre le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention du commissaire.

La plupart des gros ou moyens transporteurs ont des représentants du service à la clientèle qui traitent les plaintes de clients. Par conséquent, le commissaire recommande aux clients insatisfaits d'envoyer d'abord une lettre écrite au transporteur. Les plaintes envoyées directement au commissaire sont renvoyées aux transporteurs concernés. Le commissaire n'examine que les plaintes auxquelles le transporteur n'a pas répondu ou qui n'ont pu être réglées de manière satisfaisante.

Lorsque les plaignants ont pris contact avec un transporteur et qu'ils ne sont pas satisfaits des résultats, ils sont invités à soumettre une plainte officielle au commissaire par le courrier ordinaire, par télécopieur ou en remplissant le formulaire de plainte électronique sur le site Web de l'Office. Le Bureau du commissaire fera enquête sur la plainte afin de réunir et vérifier les éléments de celle-ci et de trouver une solution satisfaisante.

Le Bureau du commissaire est épaulé par le personnel de la Section des enquêtes sur les plaintes de l'Office. Le commissaire peut consulter d'autres membres du personnel de l'Office en vue d'obtenir des conseils sur des questions précises, comme les tarifs, les prix et les aspects juridiques.

Pour informer le plus grand nombre possible de voyageurs aériens, ainsi que le secteur du transport aérien, et répondre à leurs besoins, le Bureau du commissaire utilise divers moyens de communication, dont les suivants :

- Un centre d'appels sans frais (1 888 222-2592) comprenant des préposés bilingues qui traitent les demandes de publications du Bureau du commissaire et de l'Office et répondent aux questions concernant le traitement des plaintes et divers sujets touchant le transport aérien. Entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, le centre a reçu plus de 17 400 appels de consommateurs.

- Un site Web (www.otc.gc.ca) des plaintes concernant le transport aérien, qui contient de l'information sur le Bureau du commissaire, l'Office et le traitement des plaintes, des publications et des liens utiles, ainsi que l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs. Les consommateurs ayant accès à Internet peuvent déposer une plainte en ligne ou télécharger un formulaire de plainte qu'ils pourront envoyer au commissaire par la poste ou par télécopieur. Entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, 40 % des plaintes ont été transmises électroniquement.

- Le commissaire donne régulièrement des interviews aux médias et prononce des allocutions partout au Canada et en Europe. Il a notamment prononcé des allocutions lors d'un forum des consommateurs aériens qui s'est déroulé à Genève, en Suisse, en novembre 2001, et au forum public qui a eu lieu par la suite à Whitehorse, au Yukon.

INTRODUCTION

Au cours des 18 premiers mois de son mandat, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a présenté trois rapports qui ont couvert des périodes correspondant à trois périodes distinctes, périodes qui ont marqué profondément le secteur du transport aérien au Canada.

Le premier rapport traite de la période du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000. Les plaintes recensées au cours de cette période concernaient surtout les problèmes relatifs à la fusion entre Air Canada et Canadien International, son rival national, avant l'achèvement de cette transaction d'achat en décembre 2000.

La période du 1er janvier 2001 au 30 juin 2001, qui correspond à celle du deuxième rapport, est surtout caractérisée par des plaintes concernant les transporteurs spécialisés qui sont apparus sur le marché, de même que par les problèmes suscités par le ralentissement économique ayant déstabilisé le marché des bas prix et celui des classes d'affaires, d'un secteur du transport aérien en pleine restructuration.

Le troisième rapport traite d'une période marquée par un événement sans précédent dans l'histoire du transport aérien : les attaques terroristes du 11 septembre 2001 à l'endroit du World Trade Center, à New York, et du Pentagone, à Washington, et l'attaque ratée en Pennsylvanie, des attentats qui ont été perpétrés en utilisant des avions commerciaux américains. En fait, les retentissements de cette tragédie resteront vivaces à tous les niveaux de la société pendant encore plusieurs années.

Face à ces attaques terroristes et à leurs conséquences, les secteurs du transport aérien au Canada et partout ailleurs dans le monde ont dû revoir et renforcer rapidement leurs procédures de sécurité dans les aéroports et dans les avions. Tout d'un coup, les transporteurs aussi bien que les passagers ont été contraints de s'adapter à un nouveau contexte où le bon sens, la logique et la cohérence allaient à l'encontre des impératifs de la protection et de la sûreté de tous les intéressés.

En raison de cette tragédie, le secteur du transport aérien, qui était déjà mal en point, a connu une chute importante du nombre de passagers transportés. Selon des spécialistes du secteur, le trafic aérien mondial a baissé de 10 % par rapport à sa capacité totale, ce qui s'est traduit par la perte directe ou indirecte de 200 000 emplois dans le secteur des voyages et 1 million d'emplois dans le secteur du tourisme.

D'ordinaire, au Canada, 59 millions de passagers voyagent en provenance, en direction ou à l'intérieur du pays, selon les estimations. Air Canada a dû réduire sa capacité de transport de 20 %, clouant ainsi au sol 84 aéronefs et suspendant plusieurs vols vers l'Europe qui comportaient de nombreux sièges invendus. Les consommateurs canadiens n'avaient plus qu'un choix limité de vols, puisque Air Canada est détenteur de 85 % du marché canadien du transport aérien et le seul transporteur national au Canada.

En décembre 2001, la demande pour le transport aérien est largement revenue à la normale par rapport à ce qu'elle était dans la foulée du 11 septembre. Toutefois, la faillite de Canada 3000 Inc. en novembre 2001 a réduit davantage les options offertes aux voyageurs et, dans les jours qui ont suivi, 50 000 passagers se sont trouvés coincés. Moins d'un an auparavant, Canada 3000 avait pourtant absorbé les opérations de Royal Aviation et de CanJet. Il était ainsi devenu le deuxième transporteur canadien avec 41 aéronefs à son actif.
Dix jours avant l'effondrement de Canada 3000, Air Canada avait lancé sa nouvelle société de transport à bas prix dénommée Tango. Le Bureau de la concurrence du Canada avait examiné cette nouvelle organisation et constaté qu'elle offrait des vols à prix réduit sur des liaisons déjà desservies par Canada 3000. Le jour après la disparition de Canada 3000, le Bureau avait annoncé qu'il était sur le point d'ordonner à Air Canada de cesser ses pratiques anticoncurrentielles, affirmant que Tango avait été créée pour éliminer la concurrence.

Le marché des vols nolisés pour les périodes de vacances a également éprouvé des difficultés au cours de cette période, malgré la hausse du nombre de vols offerts par Air Transat et Skyservice. Face au ralentissement économique et aux attentats du 11 septembre, les agents de voyages ont été contraints de réduire le prix des vacances à forfait à un moment où les transporteurs éliminaient des liaisons.

Malgré tout, à la fin de la troisième période, le secteur des transports aériens au Canada, fragilisé par tous ces événements, semble reprendre de la vigueur. La société WestJet Airlines Ltd., qui est maintenant le deuxième transporteur au Canada, a annoncé une hausse de 54,7 % de son trafic passagers en décembre et aussi, qu'elle a pris de l'expansion, si bien que ses liaisons intérieures représentent le cinquième de celles d'Air Canada.

De plus, de nouveaux transporteurs sortiront des cendres des anciens transporteurs. Un groupe d'investisseurs dirigé par l'ancien président de Canada 3000 a annoncé en décembre être à même d'envisager de lancer un petit transporteur aérien comptant dix aéronefs qui desservirait les liaisons intérieures à forte demande en été et de nouvelles liaisons vers le Sud en hiver. Il a également été question de ressusciter et de relancer Royal Aviation.

En fait, en ce début de quatrième période de rapport du commissaire, tout porte à croire que le marché du transport aérien au Canada sera l'objet d'autres actions concurrentielles qui en modifieront les contours de façon imprévisible.

RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS

La réussite d'une entreprise dépend autant de la façon dont elle traite ses clients que de la qualité de ses produits et services. Dans le secteur du transport aérien, on peut définir clairement le service offert : transporter sécuritairement un client d'un lieu à un autre. Toutefois, ce service d'apparence simple se complique par le fait que lors d'un vol ordinaire, un client devra faire affaire avec le transporteur à dix étapes différentes.

Pour réaliser ces différentes étapes, le secteur du transport aérien estime qu'il doit accomplir plus de 400 actions distinctes qui pourraient avoir des conséquences sur un passager au cours de son vol. Parmi ces actions, mentionnons le contact initial avec un agent des réservations, l'enregistrement à l'aéroport et l'exécution des procédures de sécurité, le vol proprement dit, l'acheminement des bagages au carrousel et le trajet jusqu'à la porte de sortie de l'aéroport. À chacune de ces étapes, le transporteur fournira un service acceptable, très bon ou inacceptable. La plupart du temps, les clients reçoivent un service acceptable et n'en parlent pas. Parfois, si le service est hors pair, le transporteur recevra des compliments bien mérités. À quelques exceptions près, les clients ne se plaindront que si le service est inacceptable.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a le mandat de résoudre rapidement les plaintes de consommateurs visant des transporteurs qui exploitent un vol en provenance, à destination ou à l'intérieur même des frontières du Canada, si le plaignant et le transporteur ne parviennent pas à résoudre leur différend. Le commissaire a également la responsabilité, peut-être plus large, de réunir les données des plaintes en vue de favoriser l'amélioration de l'ensemble du secteur du transport aérien pour le bénéfice de tous.

Au cours d'une période de 18 mois, allant du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001, les consommateurs ont adressé au commissaire un total de 3 912 plaintes visant plus de 80 transporteurs. Ces plaintes ont porté sur 9 778 sujets distincts, dont la grande majorité concernaient la qualité des services, les horaires de vol et l'acheminement des bagages.

Air Canada et ses affiliés régionaux ont fait l'objet de la majorité des plaintes, comme on pourrait s'y attendre, puisque Air Canada est le premier transporteur au Canada et détenteur de plus 80 % du marché canadien. Depuis le 5 juillet 2000, le commissaire a reçu 2 597 plaintes concernant Air Canada, ce qui représente 65 % du nombre total des plaintes. Ces plaintes concernaient 6 704 sujets distincts, soit 69 % du nombre total des sujets de plainte.

Le Bureau du commissaire s'acquitte avec succès de son mandat, comme en témoignent trois séries de statistiques. Avant la création du Bureau du commissaire le 5 juillet 2000, il n'existait pas de système officiel de traitement des plaintes touchant le transport aérien. Souvent, les plaintes sont aussi complexes que les démarches nécessaires pour les résoudre. Néanmoins, à la fin de la troisième période de rapport, le Bureau du commissaire est parvenu à résoudre 2 889 plaintes, ou 74 % du nombre total des plaintes reçues. Selon le commissaire, la grande majorité des plaintes étaient fondées. En moyenne, le Bureau du commissaire a été en mesure de résoudre trois plaintes sur quatre de façon satisfaisante.

Bien que chacune des périodes de rapport ait ses caractéristiques propres, la troisième et dernière période de rapport, qui s'étend du 1er juillet 2001 au 31 décembre 2001, est à bien des égards une période de référence pour le Bureau du commissaire.

Voici les points saillants de cette troisième période :

- Les consommateurs ont soumis un total de 1 167 plaintes écrites à l'endroit d'une cinquantaine de transporteurs, dont 680 plaintes visant Air Canada et ses affiliés;

- Ces lettres de plaintes traitaient de 1 806 sujets distincts, dont 59 % concernaient Air Canada ou ses affiliés régionaux;

- Pour une troisième période consécutive, la plupart des plaintes concernaient la qualité du service, notamment le manque de communication de la part du transporteur, l'attitude négative de son personnel et son traitement des plaintes;

- Les retards et les annulations de vols et la perte de bagages ou le retard dans leur acheminement sont demeurés respectivement le deuxième et troisième sujet principal de plainte.

Avec la troisième période, le commissaire a accumulé une mine d'information sur une période totale de 18 mois, ce qui lui permet d'établir une image plus claire des inquiétudes des consommateurs canadiens au sujet de la qualité des services fournis par les transporteurs aériens au Canada. Pour la première fois, le commissaire a été en mesure de comparer les constatations faites pour les périodes de juillet à décembre de deux années successives. Ce type d'information est précieux pour faire une analyse équilibrée d'un secteur assujetti à des variations saisonnières qui se répètent d'année en année.

Toutefois, les statistiques ne peuvent à elles seules donner une image complète du monde complexe du transport aérien. Comme toute entreprise, les transporteurs aériens subissent les répercussions des ralentissements économiques et de la hausse des coûts. Toutefois, peu de secteurs des services sont aussi susceptibles de provoquer une réaction aussi immédiate et souvent viscérale chez les clients aux prises avec un problème relatif au service.

Bien sûr, les attaques terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis ont eu des répercussions sur presque tous les aspects du transport aérien au Canada et partout ailleurs dans le monde. Cet événement étant intervenu au cours de la troisième période de rapport, on serait tenté d'en évaluer les conséquences sur le nombre de plaintes adressées au commissaire. Il faudrait noter que cette troisième période a également connu un autre événement important : l'effondrement du transporteur Canada 3000 en novembre 2001.

À la suite des attaques terroristes, de nombreuses personnes ont hésité à prendre l'avion et le nombre de vols offerts aux voyageurs a diminué, ce qui s'est traduit par une chute importante du trafic aérien au Canada et dans le monde entier.

Le nombre de plaintes adressées au commissaire semble se stabiliser, étant donné que le nombre de plaintes reçues au cours de la troisième période est similaire à celui des périodes de rapport précédentes. Il est difficile de déterminer la façon juste d'interpréter ce résultat. Les voyageurs aériens tolèrent-ils davantage les lacunes qui les amenaient par le passé à formuler des lettres de plainte? Probablement que oui. Les passagers croient-ils qu'il est inutile de se plaindre, puisque Air Canada a repris une position de quasi monopole sur le marché canadien? Peut-être. Les transporteurs ont-ils amélioré la qualité de leurs services? C'est probablement le cas pour certains transporteurs, mais pas pour d'autres.

Problèmes systémiques :

Aux termes de son mandat, le commissaire doit rendre compte au Parlement de « tout problème systémique observé » lors de sa compilation et de son analyse des plaintes concernant le transport aérien. Le but visé est de mettre en lumière les pratiques ou les incidents qui se produisent de façon répétitive et qui sont inacceptables, injustifiés ou incohérents. De toute évidence, les voyageurs doivent faire face à de nombreuses pratiques désagréables mais nécessaires, ou à des situations indépendantes de la volonté du transporteur, qu'elles soient énoncées dans les tarifs du transporteur ou soumises aux aléas de la nature. Par exemple, les retards de vols sont une réalité opérationnelle, surtout au Canada où les hivers sont ordinairement rudes. Par problème systémique, on entend par exemple un transporteur qui refuse ou néglige systématiquement de communiquer rapidement et avec courtoisie des informations pertinentes aux passagers concernant les causes des retards de vols et la durée estimée des retards. De nombreux problèmes systémiques peuvent être résolus avec un peu de gros bon sens, alors que d'autres découlent de pratiques tellement ancrées dans les habitudes des transporteurs qu'il sera nécessaire d'apporter des changements de grande envergure à l'ensemble de la structure de l'organisation.

À la lumière des plaintes reçues entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, le commissaire a constaté trois problèmes systémiques que l'ensemble des transporteurs, et en particulier Air Canada, doivent examiner, à savoir :

1. L'attitude du personnel

Le commissaire reçoit beaucoup moins de lettres exprimant de la « colère noire » de la part des consommateurs, par exemple lors de la confusion qui régnait à la suite de l'achat de Canadien International par Air Canada. Néanmoins, un grand nombre de lettres adressées au commissaire témoignent principalement semble qu'un nombre accru de passagers constatent qu'ils sont en droit de s'attendre à recevoir des services de qualité du transporteur, quel que soit le prix de leur billet ou la durée de leur vol, et qu'ils devraient se plaindre s'ils n'obtiennent pas ceux-ci. Depuis 2000, un groupe de 20 voyageurs fréquents de Montréal et de Toronto ont envoyé de nombreuses lettres à Air Canada dans lesquelles ils ont décrit leurs plaintes communes et proposé des moyens d'améliorer le service du transporteur. Le groupe a dressé une liste des plaintes exprimées le plus fréquemment. Ces plaintes visent surtout l'attitude des employés, qualifiée comme étant « hostile, impolie, indifférente et désagréable », « méprisante envers les passagers détenteurs de billets à bas prix » et une approche « inflexible, ayant l'air de dire que ce n'est pas leur problème, et d'aller voir quelqu'un d'autre ». Depuis la création du Bureau du commissaire, Air Canada a pris des mesures afin d'améliorer ses relations avec les clients. Il a notamment conçu un plan en matière de service à la clientèle. Air Canada devra toutefois faire davantage pour joindre les gestes à la parole, certains ayant qualifié les actions prises jusqu'ici de simple et peu impressionnante « campagne de relations publiques ne visant qu'à faire croire que les choses ont changé ».

Par rapport au passé, Air Canada améliore progressivement le traitement des plaintes à son endroit. Durant les pires moments de sa fusion opérationnelle avec Canadien International, Air Canada répondait souvent aux plaintes par une lettre type de deux lignes qui était impersonnelle, défensive ou dédaigneuse. Constatant que le ton antagoniste des réponses ne faisait qu'exacerber le problème, Air Canada a par la suite adopté une approche plus personnelle et conciliante à l'égard des plaintes.

2. Communication

Sans aucun doute, peu importe le problème rencontré, le principal sujet de plainte, et probablement le plus facile à corriger, est le manque de communication de la part du transporteur, notamment dans les circonstances angoissantes comme le retard ou l'annulation de vols et l'impossibilité de trouver ses bagages. La plupart du temps, les gens agissent de façon raisonnable s'ils connaissent la nature du problème et reçoivent rapidement les informations nécessaires. Le fiasco des bagages qui s'est produit à l'aéroport international Pearson de Toronto le 19 décembre 2001 illustre bien comment une situation inacceptable aurait pu être transformée en inconvénient compréhensible, si seulement Air Canada avait pris la peine d'expliquer le problème. Selon les comptes rendus des médias, des centaines de passagers ont dû fouiller dans des montagnes de bagages réparties ici et là dans la zone d'arrivée afin de trouver leurs bagages, alors que des vacanciers ont pris leur vol sans emporter leurs bagages. Ce fiasco s'explique par diverses raisons, notamment la réduction du personnel de manutention des bagages d'Air Canada, l'enregistrement d'un nombre sans précédent de bagages et le fort trafic habituel des fêtes. Toutefois, comme les passagers furieux l'ont souligné par la suite, il n'y avait personne d'Air Canada sur place pour y mettre de l'ordre, expliquer la situation ou même donner un coup de main aux passagers.

Bien que des incidents de cette ampleur n'arrivent pas souvent, et cela fort heureusement, ils mettent en exergue un problème de rupture fondamentale des communications d'Air Canada avec ses passagers, des communications qui devraient avoir lieu couramment, par simple courtoisie, conformément à de bonnes pratiques commerciales. Les consommateurs devraient savoir d'avance ce à quoi ils peuvent s'attendre du transporteur et, réciproquement, le transporteur devrait savoir d'avance ce à quoi il peut s'attendre d'eux. Ce type d'information est spécialement crucial lors des différentes étapes du voyage des passagers. Lorsque les voyageurs réservent un billet, ils devraient recevoir verbalement ou électroniquement les informations nécessaires en prévision du vol, notamment l'heure à laquelle ils doivent s'enregistrer, et ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas emporter avec eux dans l'avion. Dès leur arrivée à l'aéroport, les voyageurs devraient savoir où aller et comment s'y rendre. Les aires d'enregistrement, de vérification de sécurité et d'embarquement devraient comporter des écriteaux indiquant clairement les procédures à suivre. Lors du vol, les passagers devraient recevoir des renseignements sur les services disponibles dans l'avion. L'aire d'arrivée devrait comporter des indications claires, notamment de l'endroit où aller prendre les vols de correspondance et chercher ses bagages. Enfin, on devrait trouver dans la zone de récupération des bagages des agents du transporteur ou des écriteaux indiquant qui joindre en cas de perte de bagages.

Pour fournir un service de qualité, une entreprise doit favoriser le développement d'une culture d'excellence à tous ses échelons, particulièrement ceux où le personnel de l'entreprise fait directement affaire avec ses clients. Dans ses rapports successifs, le commissaire a exhorté les transporteurs à se pencher prioritairement sur les questions de communication et à chercher activement des moyens d'améliorer les communications avec les passagers. En particulier, le commissaire a recommandé aux transporteurs de mettre à la disposition des clients des cartes-commentaires aux comptoirs d'enregistrement et à bord des vols. De plus, il leur a conseillé d'afficher clairement leurs régimes de service à la clientèle et d'autres informations pertinentes. Il ne suffit pas de faire des promesses. Il faut traduire les paroles en actes, et les actes nécessaires accomplis systématiquement.

3. Cohérence

Les transporteurs doivent impérativement mettre de l'ordre dans toutes les étapes du service et en assurer la cohérence, surtout face au nouveau contexte dans lequel les transporteurs et les passagers doivent maintenant évoluer. En établissant des normes de référence pour les services de base dans plusieurs domaines clés, les transporteurs aideront leurs clients à mieux comprendre leurs droits en tant que clients payants et leurs responsabilités en tant que passagers. Si ces normes sont appliquées systématiquement et équitablement dans l'ensemble du système du transporteur, les passagers seront assurés que le transporteur respectera les mêmes normes partout, que ce soit à Vancouver, à Moncton ou ailleurs. Comme les conditions de tarif varient beaucoup, il serait difficile, voire irréaliste, d'établir des normes communes applicables à tous les transporteurs et à tous les aéronefs qui sont similaires. Toutefois, rien n'empêche les différents transporteurs d'appliquer leurs propres normes à toutes les étapes où les passagers font affaires avec eux, que ce soit avant, durant ou après un vol. De plus, les transporteurs n'ont pas d'excuse pour refuser de s'assurer que ces normes soient lisibles par le public aussi bien que par le personnel du transporteur.

En ce 21e siècle, le secteur du transport aérien fait de plus en plus face au nouveau phénomène de « rage au sol », qui est devenu un problème tout aussi explosif, grave et imprévisible que celui de la « rage aérienne ». Ce que les transporteurs ne semblent pas comprendre, c'est que le comportement de leur personnel travaillant aux premières lignes ne fait souvent qu'exacerber le problème, non seulement au moment où le problème survient, mais aussi par la suite, lors du traitement de la plainte. Toutefois, il ne faut pas faire porter le chapeau au personnel des comptoirs d'enregistrement ou du bureau des plaintes. En fait, le transporteur doit créer, depuis les échelons supérieurs vers les échelons inférieurs, une culture inhérente qui accorde de l'importance à l'opinion des clients. Si les pratiques et les procédures sont bien définies, les employés pourront traiter avec les passagers plus facilement. De même que les passagers sont plus à l'aise s'ils ont le sentiment de maîtriser la situation dans laquelle ils se trouvent, le personnel du transporteur est plus à l'aise s'il a également le sentiment de maîtriser les situations et de pouvoir corriger les problèmes qui se présentent. Un des éléments essentiels de cette zone de confort personnelle est l'établissement d'un cadre de normes cohérentes qui définit clairement les paramètres des comportements attendus des intéressés.

Un incident survenu récemment et qui a pris des mois à démêler pour tous et chacun illustre bien l'importance d'agir avec cohérence. Deux groupes de passagers en route pour deux voyages de croisière distincts ont demandé à Air Canada de leur rembourser les dépenses encourues lorsqu'ils ont raté leurs paquebots par suite du retard de leur vol en provenance du Canada. À l'époque, le transporteur avait embarqué les 50 passagers concernés sur divers autres vols à destination des divers ports d'escale, pour qu'ils puissent rejoindre leurs paquebots. En conséquence, certains passagers ont rejoint leur paquebot plus tard que d'autres et ont ainsi encouru des dépenses plus importantes que d'autres. Au moins une des passagères a été détenue par l'immigration, parce que son vol a fait escale dans un pays nécessitant la détention d'un visa, ce qu'elle n'avait pas. Lorsque le commissaire a été saisi de l'affaire, le dossier des deux groupes de voyageurs était embrouillé par toutes sortes de contradictions. Certains passagers ont été indemnisés, alors que d'autres ne l'ont pas été. Certains ont reçu un chèque d'indemnisation, d'autres un bon de transport. Le montant de l'indemnisation variait d'une personne à l'autre. Au bout du compte, aucun passager n'avait le sentiment d'avoir été indemnisé correctement. Le Bureau du commissaire a fusionné les dossiers et établi un rapport contenant des renseignements détaillés au sujet des plaintes de chaque passager et des indemnisations demandées. Bien qu'au départ Air Canada ait refusé de fournir des indemnisations supplémentaires, le Bureau du commissaire l'a convaincu de rembourser aux

passagers les menues dépenses légitimes entraînées par les retards. Comme geste de bonne volonté, le transporteur a également offert un bon de transport de 100 $ à chaque passager.

Le dossier des voyages de croisière fait ressortir trois défauts systémiques qu'on rencontre couramment dans le secteur du transport aérien, ainsi que trois actions que le transporteur aurait dû prendre pour éviter que l'affaire ne dégénère en dispute prolongée, une situation qui a suscité beaucoup d'angoisse chez les intéressés. Les transporteurs doivent traiter les plaintes des consommateurs avec respect, équité et célérité, depuis le moment du dépôt de la plainte jusqu'à son règlement. À chaque étape, les transporteurs doivent tenir les passagers au courant des actions prises en leur faveur, que ce soit pour corriger une situation ou pour traiter une plainte. Ces efforts doivent découler d'une culture ancrée dans tous les aspects de l'organisation et qui accorde une priorité absolue à la satisfaction de la clientèle. Si le transporteur respecte cet engagement, les autres difficultés disparaîtront d'elles-mêmes.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien fait les recommandations suivantes :

Transporteurs aériens

1. **Revoir les normes de service à la clientèle et les tarifs afin d'assurer que les intérêts des consommateurs sont traités de façon constante.**

   Le niveau d'engagement dont font état les transporteurs aériens dans leurs plans de service à la clientèle doit être revu afin d'assurer qu'il soit adéquat en regard des besoins actuels et qu'il soit appliqué de façon cohérente en ce qui a trait aux divers services offerts par l'entreprise. La plupart des passagers ne sont pas conscients de ces engagements que renferment les plans de services des transporteurs. Ils ne sont donc pas au courant de ce à quoi ils peuvent s'attendre de la part dudit transporteur. Cette incompréhension est souvent la source de leur insatisfaction au chapitre du niveau de service dont ils ont pu bénéficier.

   Ces modifications aux normes de service devraient aussi préciser des pouvoirs clairement délimités grâce auxquels les employés de première ligne pourront régler proactivement les problèmes des clients qui pourraient susciter des plaintes. Ces employés, qui auront reçu une formation appropriée en plus des pouvoirs nécessaires, disposeraient ainsi de la marge de manœuvre requise pour prendre des décisions judicieuses.

   Dans une optique plus formelle, les tarifs des transporteurs aériens précisent les prix ainsi que les « modalités » qui régissent la prestation de services de transport par ceux-ci. Lorsqu'une personne fait l'achat de services de transport auprès d'une compagnie aérienne, elle conclut une entente avec le transporteur et accepte lesdites modalités. Cela dit, la plupart des consommateurs ignorent les détails qui s'y trouvent, souvent jusqu'à ce qu'un problème ne survienne. Ces tarifs devraient être modifiés en tenant compte des préoccupations des regroupements de consommateurs, en plus d'être rédigés avec précision et concision.

   Comme il a déjà été recommandé, une tribune regroupant des intervenants de toute l'industrie, dont des transporteurs et des parties intéressées comme les consommateurs, pourrait s'avérer utile en vue de l'examen des dénominateurs communs qui pourraient mener à l'établissement de normes de service de base pour les usagers du transport aérien.

2. **Assurer que les engagements au chapitre du service à la clientèle et les tarifs fassent l'objet d'une diffusion publique.**

   Les transporteurs aériens devraient afficher clairement leurs engagements au chapitre des normes de service à la clientèle, y compris les délais d'attente pour les appels téléphoniques et dans les aéroports, la communication de renseignements sur les retards, les pouvoirs délégués aux employés, leurs principales conditions de transport, notamment les politiques concernant le refus

de transport, les limites de responsabilité pour la perte de bagages, les dommages à ceux-ci et leur perte, les obligations en cas de retard prolongé de vols et les politiques de remboursement. En plus d'afficher ces informations près des comptoirs d'enregistrement, les transporteurs devraient les fournir dans leurs avions (par exemple dans les magazines de bord). Ils devraient également afficher clairement sur leur site Web leurs engagements en matière de service à la clientèle et leurs conditions de transport. On devrait également y trouver des renseignements sur les recours possibles pour les consommateurs si jamais les engagements ou les dispositions tarifaires n'étaient pas respectés.

3. **Établir une liste de contrôle des renseignements et des cartes-commentaires qui seraient mises à la disposition des passagers.**

Les transporteurs devraient fournir à leurs clients une liste de contrôle pour chaque étape de leur voyage, notamment lorsqu'ils réservent un billet, arrivent à l'aéroport, s'enregistrent au comptoir, se présentent aux aires de sécurité et d'embarquement, sont dans l'avion et vont chercher leurs bagages. Ainsi, les voyageurs comprendraient mieux ce à quoi ils devraient s'attendre et seraient plus à même de faire les préparatifs qui s'imposent.

Des cartes pour les commentaires, plaintes ou éloges des consommateurs devraient être mises à la disposition des passagers aux comptoirs d'enregistrement, dans les pochettes situées au dos des sièges d'avion ou encore par l'entremise des agents de bord. De plus, les transporteurs pourraient mentionner l'existence de ces cartes lors de l'information diffusée avant les vols. Les consommateurs devraient aussi pouvoir transmettre des commentaires aux transporteurs par l'intermédiaire de leur site Web.

4. **Publier sur une base mensuelle des indicateurs de rendement des transporteurs dans le but d'améliorer la transparence du secteur du transport aérien, le tout conformément à la recommandation formulée par le commissaire dans son rapport précédent.**

Ces indicateurs devraient mesurer la ponctualité des vols (arrivées et départs); le nombre de bagages perdus, endommagés ou livrés en retard sur 100 000 passagers; le nombre d'interdictions d'embarquement sur 100 000 passagers; le nombre de retards et d'annulations de vol et de modifications d'horaires de vol constatés au cours du mois; le nombre de passagers; le nombre et la catégorie de sièges d'avion disponibles à l'égard de chaque marché desservi par le transporteur, y compris les sièges réservés pour les programmes de grands voyageurs et les soldes de sièges.

Gouvernement

1. **Définir une série d'indicateurs obligatoires, clairs et utiles portant sur le rendement des transporteurs, que ceux-ci devront publier tous les mois**

   Ces indicateurs devraient mesurer la ponctualité des vols (arrivées et départs); le nombre de bagages perdus, endommagés ou livrés en retard sur 100 000 passagers; le nombre d'interdictions d'embarquement sur 100 000 passagers; le nombre de retards et d'annulations de vol et de modifications d'horaires de vol constatés au cours du mois; le nombre de passagers; le nombre et la catégorie de sièges d'avion disponibles à l'égard de chaque marché desservi par le transporteur, y compris les sièges réservés pour les programmes de grands voyageurs et les soldes de sièges.

2. **Élargir le mandat du Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour qu'il comprenne la responsabilité de traiter les plaintes liées au transport aérien, par exemple les plaintes concernant la signalisation dans les aéroports et les installations d'aéroports, les pratiques publicitaires des transporteurs et la sécurité dans les aéroports.**

   Les voyageurs auraient ainsi une personne-ressource facile à trouver et à laquelle communiquer leurs plaintes concernant ces divers autres éléments du transport aérien. Si le commissaire n'est pas en mesure de régler ces plaintes de façon informelle, il renverrait celles-ci à l'organisme de réglementation compétent qui réglerait ces plaintes suivant un processus officiel d'examen des plaintes.

3. **S'assurer que les procédures de sécurité tiennent compte de l'importance d'établir des normes uniformes applicables à l'ensemble du secteur du transport aérien et qu'elles soient largement diffusées auprès du public.**

   Même s'il est nécessaire de mettre en œuvre des mesures de sécurité extraordinaires dans certaines circonstances et à certains endroits, il faudrait appliquer uniformément des normes équitables et raisonnables dans les aéroports partout au pays.

Consommateurs

1. Faites preuve d'initiative.

Renseignez-vous sur vos droits en tant que passager et prenez conscience que vous avez également des obligations dont vous devrez déterminer. Ayez à portée de main une liste de questions à poser à l'agent de voyage ou au transporteur concernant les règlements qui s'appliquent au vol et qui touchent notamment les bagages de cabine, les exigences en matière de sécurité, l'heure d'enregistrement et les exigences de reconfirmation.

Pour mieux comprendre vos droits et obligations et ce que vous devez faire en cas de problème, vous devriez consulter des publications telles que le livret gratuit de l'Office des transports du Canada qui est intitulé ***Prenez l'air averti***. La plupart des agents de voyage peuvent vous fournir un exemplaire de ce livret. Vous pouvez aussi en obtenir une copie en écrivant à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
Direction des communications
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

2. Si, après avoir eu recours aux services d'un transporteur aérien, vous estimez avoir une raison de transmettre des éloges, des commentaires ou des plaintes en ce qui a trait au service que vous avez reçu, faites-le en personne ou au moyen des cartes-commentaires fournies par le transporteur.

3. Si, après avoir déposé une plainte en bonne et due forme auprès du transporteur, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez saisir le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'affaire.

CONSTATATIONS

Les tableaux suivants fournissent des renseignements sur les plaintes adressées au commissaire sur une période de 18 mois correspondant aux périodes de rapport allant de juillet 2000 à décembre 2001. Vous trouverez également ci-dessous des exemples représentatifs de l'éventail des plaintes reçues par le commissaire et des démarches entreprises pour les régler en faveur des consommateurs. Notre compilation et analyse des plaintes constituent une source précieuse et unique d'information tant pour le secteur du transport aérien que pour le public voyageur. Les transporteurs aériens peuvent utiliser ces données pour établir des normes de services qui profiteront à l'ensemble du secteur, et le public canadien peut s'en servir pour évaluer la qualité des services fournis.

Dans certaines catégories, les statistiques des deux périodes précédentes de rapport pourraient différer de celles qui ont été publiées dans les deux premiers rapports du commissaire, cela en raison du fait qu'au cours de la troisième période de rapport, de légères modifications ont dû être apportées aux statistiques à la suite de la mise à niveau du système de compilation de données brutes. Le commissaire présente ses excuses pour les inconvénients que cela pourrait poser.

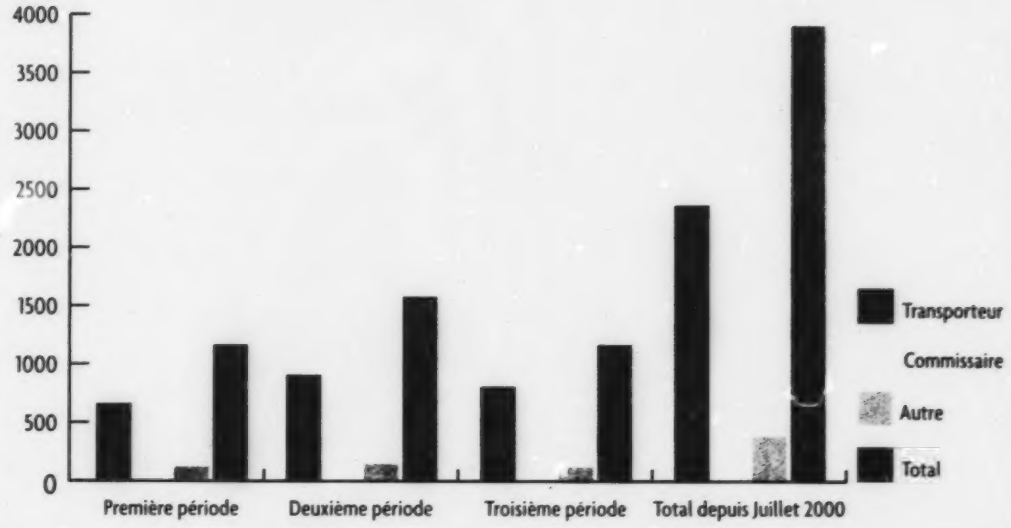
Première période Juil. - Déc. 2000	Deuxième période Janv. - Juin 2001	Troisième période Juil. - Déc. 2001

1. Nombre de plaintes reçues

Un aperçu des plaintes reçues par le commissaire depuis le 5 juillet 2000, selon la période. Les plaintes regroupées sous la rubrique « Transporteur » proviennent de passagers dont la plainte n'avait pas encore été traitée par le transporteur, alors que celles regroupées sous la rubrique « Commissaire » proviennent de passagers ayant joint le commissaire après avoir essayé, sans succès, d'obtenir un règlement satisfaisant auprès du transporteur.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Total
Première période	657	389	119	1165
Deuxième période	904	530	146	1580
Troisième période	806	238	123	1167
Total depuis juillet 2000	**2 367**	**1 157**	**388**	**3 912**

Plaintes reçues selon la période



IL SUFFIT DE GROS BON SENS POUR RÉGLER LA PLUPART DES DIFFÉRENDS.

Bien qu'au début du voyage un employé d'Air Canada ait pris par erreur son billet original de retour, une passagère s'est vu facturer 75 $ pour un nouveau billet de retour. Malgré ses protestations, elle a dû payer la pénalité pour recevoir un nouveau billet. Elle a envoyé une lettre à Air Canada dans laquelle elle a demandé un remboursement, puisque c'était un employé d'Air Canada qui avait déchiré le billet et non pas elle. Air Canada a refusé de la rembourser, soutenant qu'il n'était pas responsable des billets perdus.

Au nom de cette passagère, le Bureau du commissaire a communiqué avec le service Solutions clientèle d'Air Canada pour lui signaler qu'il était peu probable que la passagère ait ôté elle-même le coupon de billet de retour, d'autant plus qu'elle avait en fait tenté de prendre l'avion de retour en utilisant le dernier coupon de son billet. Néanmoins, Air Canada a refusé de la rembourser. Le commissaire a donc demandé à Air Canada d'entreprendre un examen exhaustif des coupons de passagers du vol en question pour essayer de trouver le coupon manquant. Air Canada a préféré rembourser 75 $ à la passagère.

2. Nombre de plaintes selon le transporteur

Un aperçu des plaintes, selon les 12 principaux transporteurs nationaux ou internationaux visés.

	Nombre	Pourcent
Air Canada	2 487	64%
Air Canada Régional	110	3%
Canada 3000	369	10%
Air Transat	330	9%
Royal	104	3%
Skyservice	39	1%
American	31	1%
KLM	27	1%
United	25	<1%
British Airways	19	<1%
WestJet	13	<1%
CanJet	10	<1%
Tous les autres transporteurs	353	9%
Total	3 917	

LES ANNULATIONS DE VOL SONT INÉVITABLES. TOUTEFOIS, LES PASSAGERS NE DEVRAIENT PAS AVOIR À PAYER LE PRIX D'UN BILLET QU'ILS NE POURRONT PAS UTILISER, SURTOUT LORSQU'IL S'AGIT DE L'ANNULATION D'UN VOL PAR LE TRANSPORTEUR.

Une Torontoise ayant acheté un billet d'Air Transat pour un vol à destination de Fort Myers, en Floride, a été informée trois jours avant l'envolée que l'heure de départ du vol serait retardée de six heures. Deux jours après, son agent de voyage l'informe de l'annulation du vol. Elle a donc pris un vol avec Canada 3000. Lorsqu'elle a demandé à Air Transat de lui rembourser son billet original, le transporteur a refusé. Après l'intervention du Bureau du commissaire, Air Transat a accepté de lui rembourser le plein montant et lui a donné en plus un bon de transport de 50 $ comme geste de bonne volonté.

3. Sujets de plainte - Tous les transporteurs

Répartition des plaintes visant l'ensemble des transporteurs, selon le sujet.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	1 597	1 933	669	4 199	43%
Horaire	662	848	388	1 898	20%
Bagages	403	428	174	1 005	19%
Programme pour grands voyageurs	120	238	63	421	4%
Billetterie	157	255	169	581	6%
Réservations	111	257	74	442	5%
Refus d'embarquement	111	177	70	358	4%
Prix	85	79	44	208	2%
Sécurité	96	204	71	371	4%
Cargaison	26	19	8	53	1%
Frais	25	21	18	64	1%
Passagers turbulents	12	25	12	49	<1%
Mineurs non accompagnés	12	11	14	37	<1%
Allergies	2	3	7	12	<1%
Déraisonnable/ discrimination	0	0	1	1	<1%
Fumeurs	1	1	0	2	<1%
Inconnu	0	1	1	2	<1%
Total	**3 420**	**4 500**	**1 783**	**9 703**	

4. Sujets de plainte - Air Canada

Un aperçu des plaintes visant Air Canada et ses affiliés, par sujet.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	1 224	1 311	412	1 224	45%
Horaire	507	512	206	507	18%
Bagages	296	288	108	296	10%
Programme pour grands voyageurs	119	233	59	119	6%
Billetterie	110	189	98	110	6%
Réservations	89	185	38	89	5%
Refus d'embarquement	73	135	37	73	4%
Prix	75	68	34	75	3%
Sécurité	38	88	35	38	2%
Cargaison	20	19	6	20	1%
Frais	9	13	11	9	<1%
Passagers turbulents	9	10	5	9	<1%
Mineurs non accompagnés	9	7	7	9	<1%
Allergies	2	2	5	2	<1%
Déraisonnable/ discrimination	0	0	1	0	<1%
Inconnu	0	1	1	0	<1%
Total	**2 580**	**3 061**	**1 063**	**2 580**	

LE PERSONNEL TRAVAILLANT AUX PREMIÈRES LIGNES CONSTITUE LA DIMENSION VISIBLE D'UNE ENTREPRISE. LES TRANSPORTEURS DEVRAIENT FOURNIR À LEURS EMPLOYÉS QUI FONT DIRECTEMENT AFFAIRES AVEC LES CLIENTS DES INFORMATIONS IMMÉDIATES ET À JOUR SUR LES DOMAINES DU TRANSPORT AÉRIEN QUI RELÈVENT DE LEURS COMPÉTENCES. ÐE PLUS, LES TRANSPORTEURS DEVRAIENT EXAMINER À FOND LES FAITS CONCERNANT UNE PLAINTE AVANT DE JUGER DE SON BIEN-FONDÉ.

Une famille de quatre personnes qui immigrait au Canada en provenance du Proche-Orient a reçu des billets d'avion en guise de cadeau de départ de Royal Jordanian Airlines, l'ancien employeur du père de la famille. La famille s'est rendue à l'aéroport Heathrow de Londres sur un vol du transporteur ayant émis les billets, puis a voulu s'enregistrer au comptoir d'Air Canada pour prendre le vol de correspondance à destination de leur nouveau pays d'adoption. Se fondant sur une résolution peu connue de l'IATA selon laquelle il était illégal d'immigrer au Canada en utilisant des billets d'avion gratuits, l'employé d'Air Canada a refusé d'autoriser la famille à prendre le vol pour le Canada. La famille a donc dû payer au plein tarif quatre billets aller simple, soit d'une valeur de 7 000 $, pour un vol d'Air Canada le jour suivant, à destination du Canada. En attendant l'envolée, la famille a été obligée de passer une nuit à Londres. À son arrivée à Toronto, elle a passé les contrôles d'immigration sans problème.

La famille a contesté la décision d'Air Canada et lui a demandé le remboursement du coût des billets qui ont dû être achetés. Le transporteur a rejeté la demande en s'appuyant de nouveau sur la résolution de l'IATA. La famille s'est donc tournée vers le Bureau du commissaire pour se faire rembourser. Le bureau a appris auprès d'Immigration Canada qu'il n'existait aucune loi canadienne interdisant aux immigrants de prendre un vol pour le gouvernement canadien en utilisant des billets d'avion gratuits. Le bureau a ensuite fait des recherches sur la résolution de l'IATA et constaté que le Canada avait officiellement demandé une dérogation à cette résolution il y a plusieurs années. Le commissaire a informé Air Canada que la famille pouvait en fait utiliser les billets gratuits pour se rendre au Canada. Le transporteur a donc accepté d'accorder le remboursement de 7 000 $ à la famille.

5. Sujet de plainte – Qualité de service

Un aperçu des plaintes concernant la qualité du service fourni par les transporteurs, selon la nature des plaintes.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Manque de communication	528	543	192	1 263	31%
Attitude	390	500	160	1 050	25%
Retards au téléphone	186	214	39	439	10%
Files/attente	189	154	46	389	9%
Traitement des plaintes	74	187	83	344	8%
Repas	98	154	53	305	7%
Équipement	72	79	22	173	4%
Autre	65	107	77	249	6%
Total	1 602	1 938	672	4 212	

TOUS CONVIENNENT QU'UN TRANSPORTEUR A LE DROIT DE MODIFIER SES HORAIRES DE VOL. TOUTEFOIS, S'IL LE FAIT, IL DOIT LE FAIRE SAVOIR CLAIREMENT AUX PASSAGERS CONCERNÉS.

Deux mois avant leur départ en vacances aux Bermudes, un couple torontois a acheté des billets aller-retour d'Air Canada. Peu après avoir vendu les billets au couple, Air Canada a reporté d'un jour le vol de retour sans l'en informer. Le moment venu, le couple s'est enregistré au comptoir d'Air Canada pour son vol, sans être avisé de la modification de la date du vol de retour. Le jour avant le vol de retour initial, le couple a obtenu confirmation par téléphone que leur vol était prévu pour le lendemain. Ce n'est qu'après avoir libéré la chambre d'hôtel et s'être rendu à l'aéroport que le couple a appris que le vol avait été repoussé d'une journée. Le couple a dû chercher en catastrophe une chambre d'hôtel pour la nuit et la femme du couple a dû téléphoner à son bureau à Toronto afin d'annuler une réunion d'affaires importante. Mécontent de l'offre d'Air Canada d'un bon de transport de 150 $ CAN, le couple a communiqué avec le commissaire, qui a convaincu Air Canada de rembourser le couple 292 $ US pour ses dépenses.

6. Plaintes classées

Un aperçu des plaintes classées par le commissaire.

	Transporteur	Commissaire	Autre	Total
Première période	345	56	88	489
Deuxième période	800	128	137	1 065
Troisième période	764	442	129	1 335
Total depuis juillet 2000	1 909	626	354	2 889

SI UN TRANSPORTEUR COMMET UNE ERREUR, IL DEVRAIT LE RECONNAÎTRE DE PRIME ABORD.

Après avoir vendu à un couple des billets aller-retour pour un voyage à Trinidad, Air Canada a informé celui-ci qu'il avait annulé le vol de retour et qu'il devrait donc prendre un vol de British West Indies Airline (BWIA). Lorsque le couple s'est enregistré à Trinidad avec les billets d'Air Canada pour son vol de retour, l'agent de BWIA lui a dit que les billets n'étaient pas valides parce qu'Air Canada ne les avait pas endossés. Le couple a donc dû acheter deux billets de BWIA pour le vol de retour à Toronto. Le couple a demandé à Air Canada de lui rembourser l'achat des billets supplémentaires de retour, mais le transporteur a refusé.

Le couple s'est plaint au commissaire et a mentionné un autre incident où Air Canada avait acheminé leurs valises en retard. Le Bureau du commissaire a joint Air Canada pour lui expliquer qu'il était l'auteur de l'erreur et que le couple ne devrait donc pas avoir à en subir les conséquences. Air Canada a envoyé au couple un remboursement et une lettre d'excuses dans laquelle il a expliqué les causes de l'erreur. Il a également offert au couple des bons de transport d'une valeur de 100 $ et crédité chacun des deux passagers 5 000 milles-bonis Aéroplan pour les dédommager des ennuis causés, de même qu'un bon de transport supplémentaire de 75 $ pour payer les intérêts courus sur leur carte de crédit. De plus, Air Canada a crédité chacun des passagers 3 000 Aéropoints additionnels en guise de compensation pour les ennuis causés par le retard dans l'acheminement de leurs valises.

7a. Satisfaction – Plaintes auprès des transporteurs

Un aperçu du taux de satisfaction atteint lors du règlement d'une plainte

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Tout à fait satisfait	334	753	570	1 657
Insatisfait	11	47	194	252
Total	345	800	764	1 909

7b. Satisfaction – Plaintes auprès du commissaire

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Tout à fait satisfait	44	78	164	286
Partiellement satisfait	1	18	76	95
Insatisfait	19	31	190	240
Inconnu	1	18	76	95
Total	65	145	506	716

UN CONSOMMATEUR QUI RESPECTE LES CONSIGNES D'UN REPRESENTANT DU TRANSPORTEUR N'EST JAMAIS FAUTIF.

Constatant qu'elle avait perdu ses valises à son arrivée au Mexique à bord d'un vol de LACSA en provenance du Canada, une femme a signalé l'incident à un agent du transporteur. Ce dernier lui a donné un formulaire d'information personnelle, qu'elle a rempli et lui a remis. Par la suite, LACSA a refusé de régler sa demande de dédommagement, parce qu'elle n'avait pas rempli le formulaire « officiel » de perte de bagages de LACSA.

Après environ un an d'efforts infructueux en vue d'obtenir un dédommagement pour la perte de ses valises, la passagère a transmis sa plainte au commissaire. Le Bureau du commissaire a réussi à convaincre LACSA que l'absence d'un formulaire « officiel » dans cette circonstance n'était pas une raison suffisante pour refuser de la dédommager. Par la suite, LACSA l'a dédommagée de la perte de ses valises.

8a. Fondement – Plaintes auprès des transporteurs

Un aperçu de l'évaluation faite par le commissaire au chapitre du fondement des plaintes reçues.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Plaintes fondées	745	788	334	1 867
Plaintes non fondées	19	12	11	42
Total	**764**	**800**	**345**	**1 909**

8b. Fondement – Plaintes auprès du commissaire

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Fondées	355	102	52	509
Partiellement fondées	58	17	0	75
Non fondées	26	8	3	37
Sans objet	3	1	1	5
Total	**442**	**128**	**56**	**626**

SAURA DES CLIENTS SATISFAITS. DANS BIEN DES CAS, UNE ENTREPRISE PEUT ÉVITER DES PLAINTES SI SES EMPLOYÉS TRAVAILLANT AUX PREMIÈRES LIGNES POSSÈDENT LES RESPONSABILITÉS ET LA FORMATION NÉCESSAIRES POUR PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES DÈS QU'UN CLIENT PORTE UN PROBLÈME À LEUR ATTENTION.

Un client avait acheté à son fils un billet non remboursable d'Air Canada afin que ce dernier puisse aller le visiter aux États-Unis. Comme son ex-femme avait refusé de permettre à son fils d'aller le voir, il a demandé au transporteur de lui donner un crédit. Air Canada a refusé. Le commissaire est intervenu en signalant au transporteur le besoin de faire preuve de souplesse dans les cas exceptionnels. Air Canada a accepté de créditer au client la valeur du billet inutilisé, pourvu que le client utilise le crédit pour l'achat d'un autre billet d'ici un an.

Première période Juil. - Déc. 2000	Deuxième période Janv. - Juin 2001	Troisième période Juil. - Déc. 2001

1. Sujets de plainte - Autres transporteurs canadiens

Un aperçu des questions visées dans les plaintes déposées contre des transporteurs canadiens (sauf Air Canada).

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	245	510	202	957	44%
Horaire	105	278	148	531	25%
Sécurité	49	105	32	186	8%
Bagages	44	79	39	162	7%
Billetterie	20	45	49	114	5%
Réservation	14	56	30	100	5%
Refus d'embarquement	20	23	25	68	3%
Passagers turbulents	3	13	7	23	1%
Frais	10	6	5	21	1%
Prix	4	8	5	17	<1%
Mineurs non accompagnés	2	4	5	11	<1%
Cargaison	4	0	2	6	<1%
Programme pour grands voyageurs	0	3	3	6	<1%
Allergies	0	1	1	2	<1%
Fumeurs	0	1	0	1	<1%
Total	520	1132	553	2 205	

DE NOMBREUX PLAIGNANTS ONT AFFIRMÉ QU'IL LEUR A ÉTÉ TOUT AUSSI ANGOISSANT DE TRAITER AVEC LE TRANSPORTEUR POUR TENTER DE RÉSOUDRE LEUR PLAINTE QUE DE SUBIR L'INCIDENT AYANT SUSCITÉ LA PLAINTE.

2. Sujets de plainte - Transporteurs étrangers

Un aperçu des questions visées dans les plaintes déposées contre des transporteurs étrangers.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	128	112	55	295	37%
Bagages	63		27	90	19%
Horaire	50	58	34	142	18%
Billetterie	27	21	22	70	9%
Réservation	8	16	6	30	4%
Refus d'embarquement	18		8	26	6%
Sécurité	9	11	4	24	3%
Prix	6	3	5	14	2%
Frais	6	2	2	10	1%
Programme pour grands voyageurs	1	2	1	4	<1%
Mineurs non accompagnés	1	0	2	3	<1%
Cargaison	2	0	0	2	<1%
Passagers turbulents	0	2	0	2	<1%
Allergies	0	0	1	1	<1%
Fumeurs	1	0	0	1	<1%
Total	320	227	167	714	

En raison d'un malentendu, Air Canada a exigé des frais en trop d'un client. Chaque fois que le client demandait un remboursement du trop-payé, Air Canada lui promettait un remboursement, mais tardait à le faire. Après plusieurs mois, Air Canada lui a finalement remboursé une partie du montant dû. Exaspéré de constater qu'Air Canada lui devait toujours la somme de 40,36 $, le client a demandé au commissaire de l'aider à recouvrer ce montant. Le Bureau du commissaire a joint Air Canada par téléphone et par courriel pour régler l'affaire. Le commissaire lui a expliqué qu'en reconnaissant avoir fait l'erreur, le transporteur ne pouvait pas logiquement refuser de rembourser au client le plein montant payé en trop. Air Canada a reconnu qu'il avait tort et remboursé au client le reste du montant dû.

3. Sujets de plainte – Horaire

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent les horaires de vol.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Délai	368	503	177	1 048	56%
Annulé	192	175	155	522	27%
Revisé	104	170	56	330	17%
Total	664	848	388	1 900	

Une employée d'un camp de bûcherons en Colombie-Britannique a acheté un billet par voie électronique, soit en utilisant un radiotéléphone, pour un vol de Vancouver à Calgary. Elle n'a donc pas reçu la documentation habituelle concernant le billet électronique. Il s'agissait d'un vol d'Air BC, un transporteur régional appartenant à AirCanada. Lorsqu'elle est arrivée à l'aéroport pour prendre son vol, Air BC l'a informée qu'il ne détenait aucune information selon laquelle elle avait acheté un billet. Le transporteur a donc exigé qu'elle achète un autre billet au plein tarif. Elle a décidé de passer une nuit à Vancouver et de prendre un vol de WestJet le lendemain, qui était beaucoup moins cher. Comme le problème était imputable au système électronique d'Air Canada, elle a demandé au transporteur d'annuler le coût du billet électronique perdu et de rembourser le coût de sa chambre d'hôtel et de son vol avec WestJet. Air Canada a accepté sa première demande, mais refusé la seconde.

Grâce à l'intervention du Bureau du commissaire, Air Canada a offert de lui donner 200 $ à titre de compensation, ce qu'elle a refusé. Air BC est intervenu et a offert de lui donner un bon de transport de 330,77 $ pour payer le billet de WestJet et la chambre d'hôtel. La plaignante, qui prend souvent le vol reliant Vancouver à Calgary, a accepté l'offre avec plaisir.

4. Sujets de plainte – Bagages

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent la manutention des bagages.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Retardés	206	214	76	420	50%
Perdus	117	104	51	221	27%
Endommagés	49	70	34	119	15%
Excédentaires	17	24	4	41	4%
Responsabilité	10	8	4	18	2%
Limites de taille	6	9	6	15	2%
Total	405	429	175	834	

LES PASSAGERS QUI PERDENT LEURS BAGAGES OU LES REÇOIVENT EN RETARD ÉPROUVENT SOUVENT BEAUCOUP D'ANGOISSE ET D'INCONVÉNIENTS, MAIS ILS SE PLAIGNENT PRINCIPALEMENT DE L'ATTITUDE DU TRANSPORTEUR EN CAUSE LORSQU'ILS TENTENT DE RETROUVER LEURS BAGAGES OU DE SE FAIRE DÉDOMMAGER.

Arrivé à Cuba sur un vol d'Air Transat pour des vacances d'une semaine, un couple montréalais a constaté que le transporteur avait oublié une de leurs valises au Canada. Ce n'est qu'après cinq jours que le transporteur a fait parvenir au couple la valise manquante. Le couple s'était plaint qu'en l'absence de la valise, il ne disposait pas de vêtements appropriés et a dû faire diverses dépenses pour l'achat d'effets personnels de rechange. Il a demandé au transporteur de le dédommager de 1 000 $ pour les diverses dépenses encourues et les inconvénients subis. Au départ, Air Transat avait proposé la somme de 184,60 $ en dédommagement pour les inconvénients causés par le retard d'acheminement des valises. Par suite de l'intervention du Bureau du commissaire, le transporteur a remis au couple un deuxième chèque de 448,61 $CAN et deux bons de transport de 50 $. Le règlement total s'élevait donc à 733,21 $.

5. Sujets de plainte – Aéroplan

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent Aéroplan, le programme pour grands voyageurs d'Air Canada.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Utilisation des points	39	79	31	149	34%
Réservations	22	77	7	106	25%
Disponibilité des places	19	21	5	45	11%
Autres	42	64	21	127	30%
Total	122	241	64	427	

DES VACANCES PEUVENT ÊTRE GÂCHÉES PAR UN MALENTENDU. IL N'EST CERTES PAS RAISONNABLE DE PROPOSER DE DÉDOMMAGER UN PLAIGNANT VICTIME D'UNE SÉRIE D'ERREURS AVEC UN BON DE TRANSPORT QU'IL N'UTILISERA PROBABLEMENT JAMAIS.

Une famille de cinq personnes de Toronto qui partait en voyage pour Cancun, au Mexique, a perdu une journée de vacances parce que leur vol d'Air Transat a été retardé de huit heures. Avant son départ pour l'aéroport, la famille avait téléphoné au transporteur pour vérifier l'heure de l'envolée. Arrivée à l'aéroport, elle apprend que le vol a été retardé. Au cours du vol, l'avion a fait une escale imprévue à Merida. Arrivée à Cancun, la famille a constaté qu'il manquait une des valises des enfants. Le transporteur a mis huit jours pour trouver et retourner la valise à la famille. Au début, Air Transat avait offert à chaque membre de la famille un bon de transport de 100 $ comme dédommagement. La famille a refusé. Après l'intervention du Bureau du commissaire, Air Transat a offert à chaque membre de la famille 75 $ comptant. L'offre a été acceptée.

6. Correctifs

Un aperçu des correctifs demandés par les plaignants.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Dédommagement	259	597	489	1 345
Explication	237	615	451	1 303
Remboursement	285	296	149	730
Excuses	143	289	221	653
Points/coupons	73	125	92	290
Modification de politique du transporteur	72	95	14	181
Modification réglementaire	10	14	16	40
Total	1 079	2 031	1 432	4 542

À LA SUITE D'UN INCIDENT DÉSAGRÉABLE, UN VOYAGEUR POURRAIT ÉPROUVER UNE AVERSION PERMANENTE POUR UN TRANSPORTEUR. LES TRANSPORTEURS DOIVENT JUGER DU BIEN-FONDÉ DES PLAINTES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE.

Lors d'une brève escale d'un vol de Northwest Airlines, un passager est descendu de l'avion pour s'étirer les jambes, laissant sa serviette, son chapeau et sa veste dans l'avion. Il avait d'abord demandé à l'agent de bord s'il pouvait laisser ses effets personnels dans l'avion et celui-ci avait dit que oui, qu'il n'y avait pas de problème. Lorsqu'il est remonté dans l'avion, ses trois articles étaient introuvables et avaient probablement été volés.

Northwest a refusé de rembourser le passager pour la perte des trois articles, parce qu'il ne s'estimait pas responsable des bagages de cabine. À la demande du passager, le Bureau du commissaire a pris contact avec le transporteur pour lui signaler que son personnel avait tacitement accepté de surveiller les effets personnels du passager en lui disant qu'il pouvait, sans problème, laisser ses biens dans l'avion. Par la suite, Northwest a décidé de créditer le passager 10 000 milles-bonis à son compte de grand voyageur.

7. Plaintes reçues, selon la province ou le territoire

Plaintes reçues du 1er juillet 2000 au 31 décembre 2001, selon la province, le territoire ou le pays.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Alberta	149	208	148	505
Colombie-Britannique	159	292	193	644
Manitoba	39	50	49	138
Nouveau-Brunswick	17	23	14	54
Terre-Neuve et Labrador	26	27	25	78
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	10
Nouvelle-Écosse	27	52	37	116
Nunavut	1	2	3	6
Ontario	576	740	499	1 815
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	10
Québec	82	84	90	256
Saskatchewan	15	31	24	70
Yukon	1	9	8	18
États-Unis	49	34	36	119
Pays étrangers (sauf les É.-U.)	16	22	28	65
Inconnu	0	0	7	7
Total	**1 165**	**1 580**	**1 167**	**3 912**

RÉPONSE REQUISE : AIR CANADA AVAIT-IL LE DROIT DE FERMER UN COMPTE INACTIF D'AÉROPLAN?

En réservant un billet pour un vol d'Air Canada, une cliente a constaté que le transporteur avait fermé son compte Aéroplan parce qu'elle ne s'en était pas servi depuis trois ans. Ce n'est qu'après l'intervention du commissaire que le transporteur a rouvert son compte et remboursé ses points.

8a. Plaintes reçues, selon le mois

Plaintes reçues, selon le mois, du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.
N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Nombre reçu
Juillet 00	106	44	11	161
Août 00	218	108	51	377
Septembre 00	103	76	19	198
Octobre 00	100	50	14	164
Novembre 00	79	60	13	152
Décembre 00	51	51	11	113
Janvier 01	176	99	35	310
Février 01	141	82	26	249
Mars 01	137	94	31	262
Avril 01	189	97	29	315
Mai 01	149	92	14	255
Juin 01	112	66	11	189
Juillet 01	133	57	8	198
Août 01	143	57	25	225
Septembre 01	108	31	21	160
Octobre 01	132	38	29	199
Novembre 01	150	35	24	209
Décembre 01	140	20	16	176
Total	**2 367**	**1 157**	**388**	**3 912**

8b. Plaintes classées, selon le mois

Plaintes classées, selon le mois, du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.
N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Nombre classé
Juillet 00	1	2	3	6
Août 00	1	2	1	4
Septembre 00	16	6	7	29
Octobre 00	114	12	46	172
Novembre 00	115	15	16	146
Décembre 00	98	19	15	132
Janvier 01	81	19	35	135
Février 01	50	13	27	90
Mars 01	175	28	27	230
Avril 01	144	23	18	185
Mai 01	147	15	16	178
Juin 01	203	30	14	247
Juillet 01	85	51	19	155
Août 01	102	14	13	129
Septembre 01	165	73	23	261
Octobre 01	95	86	15	196
Novembre 01	177	134	23	334
Décembre 01	140	84	36	260
Total	1 909	626	354	2 889

8b. Total cumulatif des plaintes

Total cumulatif des plaintes du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.
N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Reçues				Classées				En instance en fin de mois
	Transporteur	Commissaire	Autres	Total	Transporteur	Commissaire	Autres	Total	
Juillet 00	106	44	11	161	1	2	3	6	155
Août 00	218	108	51	377	1	2	1	4	528
Sept. 00	103	76	19	198	16	6	7	29	697
Oct. 00	100	50	14	164	114	12	46	172	689
Nov. 00	79	60	13	152	115	15	16	146	695
Déc. 00	51	51	11	113	98	19	15	132	676
Janv. 01	176	99	35	310	81	19	35	135	851
Fév. 01	141	82	26	249	50	13	27	90	1 010
Mars 01	137	94	31	262	175	28	27	230	1 042
Avril 01	189	97	29	315	144	23	18	185	1 172
Mai 01	149	92	14	255	147	15	16	178	1 249
Juin 01	112	66	11	189	203	30	14	247	1 191
Juil. 01	133	57	8	198	85	51	19	155	1 234
Août 01	143	57	25	225	102	14	13	129	1 330
Sept. 01	108	31	21	160	165	73	23	261	1 229
Oct. 01	132	38	29	199	95	86	15	196	1 232
Nov. 01	150	35	24	209	177	134	23	334	1 107
Déc. 01	140	20	16	176	140	84	36	260	1 023
Total	2 367	1 157	388	3 912	1 909	626	354	2 889	1 023

Non classées par niveau	Transporteur	Commissaire	Autre	Total des plaintes en instance
	458	531	34	1023

9. Tableau de base

Répartition de l'ensemble des plaintes, selon l'ensemble des catégories

	Allergies			Bagages			Cargaison			Frais			Refus d'embarquement			Tarifs			Programme pour grands voyageurs			Qualité de service		
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Aeroflot - Russian Airlines	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
Aerolineas Argentinas	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Agences d'Affrètement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Air Afrique	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Air Canada	2	2	5	284	268	101	20	18	6	9	12	11	68	121	35	75	67	31	119	232	59	1181	1243	391
Air Canada Regional	0	0	0	12	20	7	0	1	0	0	1	0	5	14	2	0	1	3	0	1	0	43	68	21
Air China	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Air France	0	0	0	4	4	4	0	0	0	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	9	5	7
Air Georgian	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Air Inuit	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Air New Zealand	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Air Nova	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Air Pacific	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Air Transat A.T.	0	0	1	21	26	16	3	0	1	1	4	2	6	5	6	1	0	1	0	0	3	93	238	80
Alaska Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Alitalia	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	1
Alta Flights (Charters)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
America West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
American Airlines	0	0	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	11	9	7
Ansett Worldwide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Aviation Skyservice	0	0	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	1	0	0	0	0	19	9	9
Bearskin Lake Air Services	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biman Bangladesh Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bradley Air Services	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
British Airways Plc	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	8	11	3
British Midland Airways	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
BWIA International Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BWIA West Indies Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Calm Air International	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Canada 3000 Airlines	0	0	0	13	28	19	1	0	1	7	0	3	8	10	16	1	3	3	0	1	0	80	135	108
Canadian Regional Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
CanJet	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Capital City Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
Cathay Pacific Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Central Mountain Air	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0
China Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
China Southern Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Continental Airlines	0	0	0	1	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	11	2
Corse Air International	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cubana	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1
Czech Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0

Réservation			Sécurité			Horaire			Fumage		Billetterie			Raison inconnue		Mineurs non-accompagnés			Conditions déraisonnables	Comportement turbulent			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
87	178	35	38	82	35	478	484	193	0	0	110	178	95	1	1	9	5	7	1	9	10	5	6401
2	7	3	0	6	0	29	28	13	0	0	0	11	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	303
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	19	12	25	61	17	41	137	43	0	0	7	6	14	0	0	0	2	1	0	0	4	3	907
0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	1	0	1	0	0	3	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	21	6	5	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84
0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
1	1	0	2	12	1	11	5	7	0	1	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	3	1	106
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
1	1	0	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	12	18	12	13	12	30	68	94	0	0	8	16	27	0	0	0	0	4	0	1	6	1	762
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	3	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	2	0	1	3	0	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	45
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

9. Tableau de base (suite)

	Allergies			Bagages			Cargaison			Frais			Refus d'embarquement			Tarifs			Programme pour grands voyageurs			Qualité de service		
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Delta Air Lines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1	0
EgyptAir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
El Al Israel Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emirates Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Finnair OYJ	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Flugfelagid Atlanta H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Guyana Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horizon Air Industries	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Iberia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iran Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Japan Airlines Company	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
KLM Airlines	0	0	0	3	5	3	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	2	0	0	0	6	5	5
Korean Air Lines Co.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
LACSA	0	0	0	12	3	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19	3	1
Lufthansa	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	9	8	0
Malaysian Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Martinair Holland N.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Mesa Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mexicana	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0
Northwest Airlines	0	0	1	2	3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Olympic Airways	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0
Pakistan International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2
Provincial Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Régionnair	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Royal Air Maroc	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Royal Aviation	0	1	0	3	14	0	0	0	0	1	2	0	2	5	1	1	3	1	0	2	0	48	105	5
Royal Jordanian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SABENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sata Internacional	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Saudi Arabian Airlines	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sky West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Swissair	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TACA International	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
Thai Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Transavia Airlines C.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWA Airlines	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
United Air Lines	0	0	0	2	5	5	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	3	12	6
US Airways	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0
Virgin Atlantic Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
WestJet Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0
Plusieurs transporteurs identifiés	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0
Transporteur non précisé	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	1	1	2	2	2	3	1	5	5	4
Total	**2**	**3**	**7**	**405**	**429**	**175**	**26**	**20**	**8**	**25**	**23**	**20**	**111**	**177**	**71**	**86**	**81**	**45**	**122**	**241**	**64**	**1602**	**1938**	**672**

Réservation			Sécurité			Horaire			Fumage		Billetterie			Raison inconnue		Mineurs non-accompagnés			Conditions déraisonnables	Comportement turbulent			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	
0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
1	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
3	18	0	9	16	0	22	57	1	0	0	4	15	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	343
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	1	0	1	0	0	1	13	4	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	1	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	25
0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
1	4	3	5	10	8	2	0	4	0	0	0	5	3	0	2	0	0	1	0	0	1	0	84
112	261	77	101	214	79	664	848	388	1	1	157	260	170	1	3	12	11	14	1	12	26	12	6353